ESTIMATES

# Offices of the Information and Privacy Commissioners

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

**Part I – The Government Expenditure Plan** provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

Telephone: (613) 941-5995
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2005-III-76
ISBN 0-660-62534-2

# OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

## 2004-2005 ESTIMATES

## A Report on Plans and Priorities

Approved: Irwin Cotler

Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: _____

105-01034/

# TABLE OF CONTENTS

## OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA


**I. Messages**

Information Commissioner's Message ..... 1
Management Representation Statement ..... 3

**II. Raison d'être**

Raison d'être ..... 4

**III. Planning Overview**

Planning Overview ..... 7

**IV. Plans and Priorities (By Strategic Outcome)**

Strategic Outcome: Canadian's rights under the *Access to Information Act* are safeguarded ..... 9
Assess, monitor, mediate and investigate complaints about denial of rights under the *Access to Information Act* ..... 9
Table 1: Priorities by Strategic Outcome ..... 9
Corporate Services ..... 11

**V. Organization**

The Resource Challenge ..... 14
Strategic Outcome and Business Line ..... 15
Access to Government Information ..... 15
Corporate Services ..... 15
Table 2: Strategic Outcome by Business Line, for the Estimates Year ..... 16
Accountability ..... 16
Figure 1: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated ..... 16
Table 3: Total Planned Spending by Business Line ..... 17
Table 4: Planned Spending, by Business Line – Access to Government Information ..... 17
Table 5: Planned Spending, by Business Line – Corporate Services ..... 18

**VI. Annexes**

Statutory Annual Reports and Other Publications ..... 19
Legislation Administered by the Information Commissioner of Canada ..... 19

**OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER'S**
**REPORT ON PLANS AND PRIORITIES**

I am pleased to submit my Report on Plans and Priorities for the fiscal period April 1, 2004 to March 31, 2005.

Approved: _____ Date: April 29/04

The Honorable John M. Reid, P.C.
Information Commissioner of Canada

## Section I – Information Commissioner's Message

Hon. John M. Reid, P.C.
Information Commissioner of Canada

In previous Estimates documents, I noted that there were a few barriers to full vibrancy of the right of access that remained to be resolved.

In 2002-2003, several of these barriers were struck down by the Supreme Court of Canada and by the Federal Court of Appeal. The Supreme Court of Canada ruled that decisions by government to refuse access, by asserting that records contain cabinet confidences, might be reviewed by other courts and by bodies such as the Information Commissioner. The Federal Court of Appeal also ordered the government to narrow the zone of secrecy heretofore afforded cabinet confidences and ordered the Clerk of the Privy Council to begin respecting the will of Parliament (as expressed in the *Access to Information Act*) by disclosing the records or portions thereof, which contain the background, problem analysis and policy options presented to Cabinet for decision-making purposes. As well, the Supreme Court of Canada ruled that the sphere of privacy accorded to public officials is significantly smaller than that previously asserted by government.

In 2003-2004, the Federal Court affirmed the Commissioner's strong investigative powers to review records held in the offices of Ministers and the Prime Minister and to review records claimed to be covered by solicitor-client privilege.

The thrust of all of these decisions is to emphasize that the purpose of the *Access to Information Act* is to enhance the accountability of government and to constrain its ability to invoke secrecy to interfere with public inquiry.

However, barriers to full vibrancy of the right of access remain. The current Prime Minister has commented on the need to eliminate the "democratic deficit" in the government of Canada. One of the ways in which this can be done is by enhancing the information rights of Canadians, particularly by reforming and modernizing the *Access to Information Act*.

One of the more formidable barriers to full access rights for Canadians is the crisis in information management in government. One of the best ways to enhance the information rights of Canadians is to push ahead vigorously with improving the information management in the government of Canada, including the passage of a "record keeping" law. My last few Annual Reports, as well as reports by the Auditor General, have confirmed that the government does not have adequate control over this fundamental resource of governance. Weak records and information management continues to jeopardize public programs and services, impedes government openness and accountability and thwarts the public's quasi-constitutional right to access to government-held records which often cannot be found and just as often have not been created in the first place.

My plea and challenge to the government is to make information management reform a priority infrastructure project. What a superb contribution that would be to facilitating good, accountable government in Canada for the 21st century.

# MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

I submit, for tabling in Parliament, the 2004-2005 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Office of the Information Commissioner of Canada.

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the preparation* of the 2004-2005 Report on Plans and Priorities:

- It accurately portrays the organization's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by TBS.
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Name: Alan Leadbeater

Title: Deputy Information Commissioner of Canada

Date: 04/04/29

## Section II - Raison d'être

*To ensure that Canadians' rights and obligations, under the Access to Information Act, are respected.*

The Information Commissioner is an ombudsman, appointed by Parliament, to investigate complaints that the government has denied rights under the *Access to Information Act* – Canada's freedom of information legislation.

The *Access to Information Act* came into force in 1983 and gave Canadians the broad legal right to information recorded in any form and controlled by most federal government institutions.

The *Access to Information Act* provides government institutions with 30 days to respond to access requests.

Extended time may be claimed if there are many records to examine, other government agencies to be consulted or third parties to be notified. The requester must be notified of these extensions within the initial time frame.

Access rights are not absolute. They are subject to specific and limited exemptions, balancing freedom of information against individual privacy, commercial confidentiality, national security and the frank communications needed for effective policy-making. These exemptions permit government agencies to withhold material, often prompting disputes between applicants and departments.

Dissatisfied applicants may turn to the Office of the Information Commissioner. The Office investigates complaints from applicants:

- who have been denied requested information;
- who have been asked to pay too much for copied information;
- where the department's extension of more than 30 days to provide information is unreasonable;
- where the material was not in the official language of choice or the time for translation was unreasonable;
- who have a problem with the InfoSource guide or periodic bulletins, which are issued to help the public use the *Access to Information Act*; or,
- who have encountered other problems when using the *Access to Information Act*.

The Commissioner has strong investigative powers, which are strong incentives for government institutions to adhere to the *Access to Information Act* and to respect applicant's rights.

Since he is an ombudsman, the Commissioner may not order a complaint to be resolved in a particular way. He relies upon persuasion to resolve disputes and asks for a Federal Court review only if he believes that an individual has been denied access improperly and that a negotiated solution is not possible. This dispute resolution process has been successful in all complaints but two of this type.

Complaints received by the Commissioner are handled as follows:

1. When a complaint is received, it is assigned to an investigator for investigation and resolution. The investigator first familiarizes him or herself with the complaint and contacts the complainant to obtain the relevant background. The investigator then contacts the department involved to obtain copies of the records in question if exemption from providing the requested information is being claimed, or to assess the adequacy of the search if the information cannot be found.

2. If an exemption from the *Access to Information Act* is claimed, the investigator:
   - reads all of the records;
   - considers the exemption claimed;
   - obtains explanations from the official(s) who invoked the exemption;
   - hears the complainant's views;
   - reviews the statutory provisions involved; and,
   - assesses the validity of the exemption claimed.

3. After the fact gathering process is complete, irrespective of the type of complaint, if the investigator, acting as an advocate for the *Access to Information Act*, believes that the complaint is justified he will ask departmental officials to reconsider their position.

4. If an investigator is prepared to recommend release of the records and the department disagrees, the Director General, Investigations and Reviews, may meet with senior departmental officials to seek a satisfactory solution. If this approach is not successful, the deputy information commissioner may become involved to attempt to resolve the complaint informally. If that proves impossible, the investigator prepares the evidentiary record for the Commissioner's and if necessary the Court's consideration.

5. Prior to court proceedings, the head of the institution against which the complaint is made, is provided with an opportunity to make written or oral representations. This is the final, formal opportunity for the Office to bring preliminary views to the attention of the head of the institution and to give the head a final opportunity to address the Commissioner's concerns.

The Commissioner is not involved with the fact-gathering process of investigations thus ensuring that he comes to the deliberation phase with an open mind. During the deliberation phase, he reviews the evidence and representations, and, if he considers the complaint to be well founded, recommends remedial action. His findings and

recommendations are communicated to the complainant and the head of the institution. He also informs the complainant that, if access to the requested records has not, or will not be given, the complainant has the right to apply to the Federal Court for a review of the institution's decision to refuse access.

The Commissioner has the authority, with the consent of the complainant, to ask the Federal Court to order disclosure of government-held records. This authority is only exercised in the less than one percent of cases where the Commissioner is unable to resolve the matter during the investigative process.

## Section III - Planning Overview

The key performance objective of the OIC is to obtain open access to government information held by federal institutions as provided for by the *Access to Information Act*.

The Commissioner, who reports to Parliament, is dependent upon the Government for allocation of sufficient resources to meet its obligations. Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Office meets its obligations by:

- acting as an ombudsman when investigating complaints from citizens who feel that their rights under the *Access to Information Act* are being denied;
- encouraging public officials to respond to valid requests for information in a timely fashion; and,
- managing the investigation and complaint resolution process efficiently and effectively.

Thus, the ongoing business of the Office is to provide information to public officials on their obligations, advise Canadians of their rights to access information and manage the process through which complaints concerning access to information can be resolved within the provisions of the *Access to Information Act*.

The most compelling work facing the Office at this time is to continue to assist:

- Parliament in its review of the *Access to Information Act*;
- The government in the effective and efficient administration of the *Access to Information Act*;
- The government in finding information outside the *Access to Information Act* to facilitate disclosure; and
- The government in educating and training public officials on the *Access to Information Act*.

An important ongoing concern of the Office is to ensure that it is managed ethically, prudently and efficiently.

In this context, the recent Modern Comptrollership Capacity self-assessment and other internal reviews confirmed that, for the most part, Modern Comptrollership is already in place and functioning satisfactorily in the Office. However some improvements are being made all of which are included in the Office's Modern Comptrollership Improvement Action Plan. The plan identifies a number of current and new initiatives designed to improve the Office's management capacity and practices and facilitate effective integrated decision-making.

The strategic focus of the Office will, to the extent possible with allocated resources, be to: conduct fair, through and timely investigations; advocate effectively and professionally in access cases before the courts; assist government officials in understanding their access to information obligations, advise Parliament on the implications for government openness of new legislative initiatives and ensure that the office is managed in accordance with the principles of modern comptrollership.

## IV Plans and Priorities (By Strategic Outcome)

**STRATEGIC OUTCOME** – Canadian's rights under the Access to Information Act are safeguarded.

### Assess, monitor, mediate and investigate complaints about denial of rights under the *Access to Information Act*

The priorities that the OIC will address over the current planning period are shown in ***Table 1: Priorities by Strategic Outcome***. Details of each initiative and the Office's planned approach are provided under the appropriate sub-section that follows.

**Table 1: Priorities by Strategic Outcome**

| Strategic Outcome: **Canadian's rights under the *Access to Information Act* are safeguarded** | | |
|---|---|---|
| **Activities** | **Associated Resources ($000's)** | **Type** |
| 1. Assess, monitor, mediate and investigate complaints about denial of rights under the Access to Information Act. | 4,192 | Ongoing |
| 2. Corporate Services | 977 | Ongoing |
| **Total** | **5,169** | |

***Managing the investigation and complaint resolution process efficiently and effectively***

A fundamental objective of the Office of the Information Commissioner is to improve access to government information held by federal institutions.

The bulk of the effort of the Office is directed towards providing the operational processes and support needed to handle complaints from Canadians who are being denied access to government information. The processes, procedures and protocols needed to discharge this responsibility are in place and published. (A synopsis is provided in the section entitled raison d'etre of this document). However, the Office continues to be both attentive in its continuing operations and open to improvements resulting from its experience and the efficient application of technology.

***Advocating effectively and professionally before the Courts***

In addition to see cases initiated by the Commissioner against government institutions while refuse, without lawful justification, to disclose information, the Commissioner must respond an increasing number of cases taken against him by government. By so going, the government seeks to delay investigations, weaken the Commissioner's power, shield information from independent review, and so forth. The Courts play an indispensable role in keeping vibrant the rights contained in the *Access to Information Act*.

***To develop a training program for ministerial exempt staff, senior officials, line managers and access professionals on their role, responsibilities and participation in the Access to Information process***

The OIC has developed a comprehensive training and orientation program that each new investigator undergoes as their first task with the Office. The Commissioner feels that this training program can be adapted for public servants since it incorporates not just the legislation and the decisions of the Federal Court of Canada, as well as other courts, but previous investigations of the Office, the Treasury Board Manual on the *Access to Information Act* and current case files.

Development of this training and orientation program based upon a tried and tested format and content would be fully supported by the OIC, and by the Access to Information Review Task Force which concluded, in Section 11-2 of its report that:

- awareness of access to information and information management be part of orientation programs for new public servants;
- generic training modules on access to information be developed for the training of program staff, in a form that can readily be customized to meet the needs of individual government institutions; and
- all managers receive access to information training, including the efficient management of access requests from a program perspective and best practices in managing information and in creating a culture of access.

Therefore, the OIC is seeking sufficient funds through the Estimates process to tailor its current training programs for the intended public sector audience.

***To raise public awareness by:***

- *Continuing to undertake speaking engagements;*
- *Contributing articles and other information; and,*
- *Providing support and expertise to conferences, public meetings and other special events*

The Commissioner continues to give speeches on such topics as information management, the state of open government in Canada and the government's duty to disclose, in certain instances and, in others, the duty to protect information.

The Commissioner also published a position paper entitled " Oversight Models under the Federal Access and Privacy Acts: Single Commissioner vs. Dual-Commissioners" in October 2004 which traced the history of the administration of both Acts and concluded that,

"*The single-agency model of oversight of access and privacy rights is a proven approach. On the other hand, the dual-agency, federal model, has given rise to real problems, among them: conflicting advice to Parliament, government, the courts and the public; emphasis on single values rather than a balanced consideration of multiple values; an adversarial relationship between single-issue commissioners and public officials who must balance many factors in making decisions on secrecy and disclosure; unnecessarily inflated administrative costs and public confusion over how to seek redress for infringements of their information rights.*"

The Commissioner and the Office will continue to provide this contribution to public awareness during the program period.

***To continue to strive to improve service standards within resource constraints***

The OIC cannot control the number of investigations and complaints that are filed. Therefore, the OIC's goal is to deal with these inquiries and complaints efficiently within the scope of the *Access to Information Act*. Over the past few years the OIC has improved the processes for handling complaints and developed a comprehensive training program for its investigation officers.

Initiatives to improve the OIC's service standards will continue during the program period.

***To provide advice to Parliament on the effects of new legislation on the publics' "right to know"***

This capacity has been severely undermined by resource constraints. However, it is vitally important and requests for such advice from Parliamentarians and Committees are increasing. Within resource constraints, efforts will be made to strengthen this capacity.

## Corporate Services

The corporate services function provides administrative services (financial, human resources, information technology, general administrative and library services) to the Information Commissioner's office. Its objective is to support those who administer the program.

Since fiscal year 2002-2003 the Office of the Information Commissioner of Canada has had to provide its corporate services independently, after the former Privacy

Commissioner's unilateral decision to terminate the shared service model based on service usage.

Therefore, during 2003-2004 the Corporate Services function had to acquire additional resources to compensate for the increased workload and reduced economies of scale resulting from the former Privacy Commissioner's decision.

In spite of the many challenges faced by the Corporate Services branch, it was able to address and improve several important aspects of its services.

***Financial Services***

Improvements in Financial Services initiated by the Senior Financial Officer (SFO) included preparing comprehensive policies and procedures governing the application and monitoring of financial delegation of funds to managers. These policies and procedures supported a new delegation document that updated limits on the authority of OIC managers to expend funds on such items as hospitality, office supplies and contracts. A formal briefing package based upon these policies and procedures and the new delegation document was also developed and provided to responsibility centre managers.

The SFO also initiated a review of the progress made towards implementing Modern Comptrollership across the organization, using the management framework as set out by Treasury Board Secretariat in its Managing for Results publication. The results of the review demonstrated that except for a few aspects, Modern Comptrollership is fully implemented in the OIC. An Action Plan has been approved and, subject to available resources, will be undertaken in 2004-2005 to fully implement those aspects needing improvement.

***Human Resources***

In a letter dated July 11, 2003, the Public Service Commission indicated its satisfaction with the manner in which the OIC respects staffing values in the use of its delegated staffing authorities. The PSC recognized the good practices already in place and, in response to its recommendations, the Corporate Services Branch provided all OIC employees with a course on Staffing Values and training on Public Service Values and Ethics.

As well, during 2003-2004 the Corporate Services Branch developed, published, and implemented a process and guidelines for dealing with wrongdoing in the workplace and disseminated information advising all new employees of the code and their responsibilities toward it.

During the fiscal year, the Branch began work on a functional plan for human resources management, along with a communications strategy, which will ensure that both the plan and important values such as competency, fairness, equity and transparency are understood. The Branch also developed plans and allocated appropriate funds for training

for each human resources specialist to ensure that they were equipped to provide ongoing advice on process and values to managers and employees.

***Information Technology***

Efficient technology is needed to adequately track, store and report upon the status of enquiries, complaints and their related events on a case-by-case basis. The Corporate Services Branch developed and implemented an effective and efficient case tracking system for investigations (the Integrated Investigations Application) and for legal cases (the Legal Tracking System). As well, in the same period the Branch installed an automated telephone inquiries system.

These systems, together with repatriation from external vendors of the technology support services such as e-mail, intranet and internet web hosting, has further improved the levels and quality of these services, at an acceptable cost.

***Administrative and Library Services***

During 2003-2004, the OIC continued to provide a public reading room through its library services and updated all of its policies and procedures contained in a comprehensive and current Administrative Manual through its administrative services. As well, to comply with the government's disaster recovery initiative, work commenced on a business continuity plan.

Since the Privacy Commissioner's unilateral decision to abandon the shared corporate service approach in 2001 –2002, the OIC has taken and continues to take the steps necessary to replace the Corporate Services support lost as a result of that decision.

For example, in a letter dated July 11, 2003, the Public Service Commission indicated their satisfaction with the manner in which the OIC respects staffing values in the use of its delegated staffing authorities. The PSC recognized the good practices already in place at the OIC; nevertheless, the Office provided all OIC employees with a course on staffing Values in Staffing on Public Service Values and Ethics.

The OIC plans to continue improve support by:

- Implementing the Modern Comptrollership Action Plan referred to above;
- Preparing a multi-year functional plan for Human Resource Management in the upcoming fiscal year;
- Preparing multi-year functional plans for Information Management, Information Technology and communications during the program period; and
- Extending the training program given to investigators to functional specialists to provide them with an understanding of the investigation process.

These improvements will serve to enhance the efficiency of the functional support staff and by so doing improve the efficiency of the investigations staff.

## Section V – Organization

***The Resource Challenge***

In the last decade, resources have not kept pace with workload. With respect to the investigator group, the office has been unable to replace retiring or departing investigators and has a current investigator complement (23), which is well below the number of investigators required to complete the forecast annual workload of received complaints. On top of this deficit, there is a backlog of incomplete investigations, which is equivalent to a year's workload for the office.

With respect to the non-investigator group, the office has seriously depleted its capacity in the past 10 years in order to transfer resources to the investigator group. The office has moved from two Assistant Commissioners to one Deputy Commissioner; from an Executive Director of Operations and two Directors of Investigations to a Director General of Investigations and Reviews and a Director of Operations, and from a Director of Legal Services and Director of Litigation Services to a combined Director of Legal Services.

As well, the office had to give up its public affairs, research, education and training capacity entirely in order to put resources towards an increasing workload of investigations.

Despite repeated efforts to convince the Treasury Board to properly fund the full range of the Commissioner's mandate -- including several exhaustive reviews by independent consultants, jointly with the Treasury Board Secretariat --- emergency and partial funding only has been forthcoming.

This resource crisis was a matter of discussion by the Parliamentary Committee on Government Operations and Estimates during the Information Commissioner's appearance this year to defend the 2004-05 budget estimates. Some members asked whether the inadequacy of resources may be the government's way of weakening the Commissioner's ability to investigate and expose cases of improper government secrecy; is the government using its authority to grant and withhold resources to undermine the Commissioner's effectiveness and independence.

The Commissioner did not find it necessary to impute bad faith to make the point that there is a real problem of inadequate funding for the Commissioner and that the real result is a weakened ability to do the job Parliament has asked the Information Commissioner to do.

The Commissioner will make another try this year to convince the new government to do what the Chrétien government would not -- properly fund the Office of the Information Commissioner. The Commissioner will also work with Parliament and the other Officers of Parliament, to find a new funding mechanism which will be more independent of government. The approach taken by Parliament to the funding of the Ethics

Commissioner provides an interesting alternative. In that approach, the Ethics Commissioner will propose a budget to the Speaker of the House of Commons. Once the Speaker is satisfied (likely after review by the Board of Internal Economy) the budget will be forwarded to Treasury Board which will, without change or reduction, be included in the government's spending estimates and the funding made available to the Ethics Commissioner.

***Strategic Outcome and Business Lines***

The OIC has an Access to Government Information and a Corporate Service business line.

The allocation of resources from each business line to the OIC's Strategic Outcomes are depicted in ***Figure 2: Strategic Outcome and Business Line, for the Estimates Year ($000s).***

***Access to Government Information***

This is the main business line of the program and encompasses both the responsibility for maintaining and increasing public awareness and for responding to inquiries and complaints from Canadians concerning access to information.

***Corporate Services***

Corporate services provide administrative support services (finance, personnel, information technology and general administration) to the Information Commissioner's office. Its objective is to ensure that internal overhead functions are in place to support program management decisions and accountability.

Providing efficient, effective and expert service will remain the priority of this business line during the three years covered by this report.

**Table 2: Strategic Outcome by Business Line, for the Estimates Year ($000's)**

| Activity / Business Line | Strategic Outcome | |
|---|---|---|
| | Canadian's rights under the *Access to Information Act* are safeguarded. | |
| | | FTE's |
| Access to Government Information | 4,192 | 45 |
| Corporate Services | 977 | 11 |
| **Total** | **5,169** | **56** |

***Accountability***

The Information Commissioner is responsible to Parliament for ensuring that Canadians' rights and obligations, under the *Access to Information Act*, are respected. He is accountable for two Business Lines, these being access to Government Information and Corporate Services.

*Figure 3: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated* depicts this relationship and shows the allocation of resources to each business line.

**Figure 1: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated ($000's)**

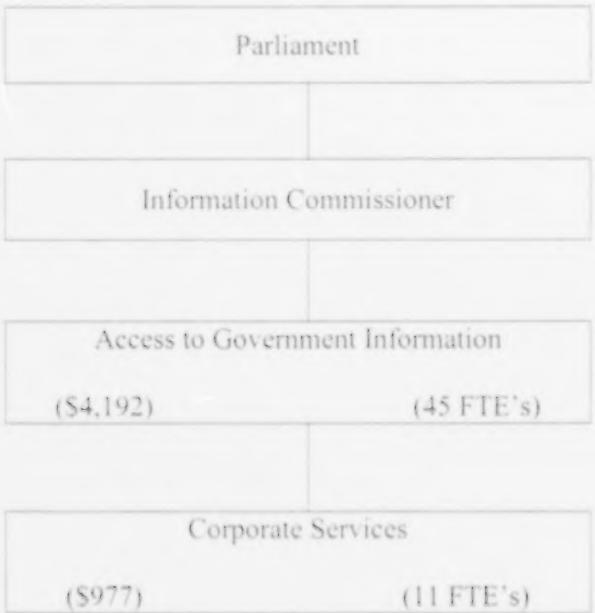


**Table 3 - Total Planned Spending by Business Line**

| **($ thousands)** | Forecast Spending 2003-2004 | **Planned Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Access to Government Information | 4,121 | 4,192 | 4,192 | 4,192 |
| Corporate Services | 943 | 977 | 970 | 970 |
| **Total Main Estimates** | **5,064** | **5,169** | **5,162** | **5,162** |
| **Full-Time Equivalents** | **56** | **56** | **56** | **56** |

**Table 4 - Planned Spending by Business Line – Access to Government Information**

| ($ thousands) | Forecast Spending 2003-2004 | **Planned Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Salaries and Wages | 2,710 | 2,735 | 2,735 | 2,735 |
| Employee Benefit Plans | 542 | 588 | 588 | 588 |
| Other Operating | 869 | 869 | 869 | 869 |
| **Total** | **4,121** | **4,192** | **4,192** | **4,192** |
| **Full-Time Equivalents** | **45** | **45** | **45** | **45** |

**Table 5 - Planned Spending by Business Line - Corporate Services**

| ($ thousands) | Forecast Spending 2003-2004 | **Planned Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Salaries and Wages | 622 | 642 | 636 | 636 |
| Employee Benefit Plans | 124 | 138 | 137 | 137 |
| Other Operating | 197 | 197 | 197 | 197 |
| **Total** | **943** | **977** | **970** | **970** |
| **Full-Time Equivalents** | **11** | **11** | **11** | **11** |

# Section VI – Annexes

## Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual reports and position papers on access to information issues are available on the Commissioner's Internet web site.

- **Information Commissioner's 2002-2003 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available from the Office of the Information Commissioner, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2003**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2003-04 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Information Commissioner of Canada Internet home page:
  **http://www.infocom.gc.ca**

## Legislation Administered by the Information Commissioner of Canada

The Information Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the following Act:

| | |
|---|---|
| ***Access to Information Act*** | R.S.C., 1985, ch. A-1, amended 1999, c. 31, ss. 2 & 3 |

## Contact for Further Information

Ruth McEwan
Director General, Corporate Services
Office of the Information Commissioner of Canada
112 Kent Street, 22nd Floor
Ottawa, ON K1A 1H3

Telephone: (613) 995-2864
Facsimile: (613) 947-7294

# OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA

## 2004-2005 ESTIMATES

## A Report on Plans and Priorities

Approved: Irwin Cotler

The Honourable Irwin Cotler
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: APR 2 1 2004

# Table of Contents


| *Section* | *Page* |
|---|---|
| **Section I**: | |
| - Privacy Commissioner's Message | 4 |
| - Management Representation Statement | 6 |
| **Section II:** | |
| - Raison d'Être | 7 |
| **Section III:** | |
| - Planning Overview | 8 |
| **Section IV:** | |
| - Plans and Priorities by Strategic Outcome | 11 |
| - Strategic Outcome 1 | 12 |
| - Strategic Outcome 2 | 15 |
| - Strategic Outcome 3 | 17 |
| **Section V:** | |
| - Organization | 19 |
| - Accountability | 21 |
| - OPC Planned Spending | 27 |
| **Section VI: Annexes** | |
| - Annex 1: Summary of Transfer Payments | 29 |
| - Annex 2: Net Cost of Program for 2003-04 | 29 |
| **Section VII: Supplementary Information** | |
| 1. Legislation Administered by the Privacy Commissioner | 30 |
| 2. Statutory Annual Reports and Other Publications | 30 |
| 3. Contact for Further Information | 31 |

# Office of the Privacy Commissioner of Canada's Report on Plans and Priorities

I am pleased to submit my Office's *Report on Plans and Priorities* for the fiscal period April 1, 2004 to March 31, 2005.

Approved: Jennifer Stoddart

Jennifer Stoddart
Privacy Commissioner of Canada

Date: April 19/04

## SECTION I: Privacy Commissioner's Message

This *Report on Plans and Priorities*—the work and planning which must go into such an important document—is a welcome and unique opportunity for the Office of the Privacy Commissioner of Canada (OPC). After having undergone a particularly difficult period in its history, it is an opportunity for me, as the new Commissioner, to work with the Office and its staff to identify new priorities. It is an opportunity for a more open and consultative approach to organizational planning. And, most importantly, it is an opportunity to identify new strategic directions and approaches to the way the OPC does business in order to carry out activities for the benefit of Canadians in the most efficient and effective manner possible.

### Establishing priorities

I assumed the role of Privacy Commissioner of Canada on December 1, 2003 and I immediately identified a series of priorities for the Office. They include, among others:

- Helping organizations implement Canada's new private sector privacy law, which came fully into effect on January 1st of this year;
- Monitoring government initiatives to ensure that they take into account citizens' privacy rights;
- Developing the OPC's research capabilities to track technological trends and to help Canadians understand their potential privacy encroachments; and
- Monitoring compliance with both federal privacy laws, through complaint investigations, to ensure that citizens' rights are protected.

My most immediate priority, however, has been to lead the Office's institutional renewal by strengthening its management processes, particularly as they relate to human resources and financial management — planning, budgeting, reporting and control mechanisms. The plans for institutional renewal and the necessary corrective measures follow those established by Robert Marleau, the Interim Commissioner between July and December of 2003, and which are mentioned in the *2002-2003 Departmental Performance Report*.

I have said before that without these corrective measures in place, the rest cannot work. As became clear in our planning process, the OPC must become a well-managed and efficient Parliamentary agency in order to effectively defend and protect individuals' privacy rights. I believe that we are well on our way and I anticipate that by summer of 2004, most of these legacy issues will be behind us.

### A new approach to organizational planning

As part of this period of renewal we have also established a new, open and more consultative approach to organizational and strategic planning for the OPC, the outcomes of which can be found in this Report.

To begin the strategic planning process, 32 members of the OPC staff met in mid-January for a strategic planning workshop. The purpose was to develop recommendations to serve as the framework for the organization's corporate priorities and key actions for 2004-2005.

The OPC's Planning Working Group was then established to refine the agreed-upon strategic outcomes and develop strategies to flesh out each of these outcomes, which are further described in this Report.

An interim report was presented to the OPC's new External Advisory Committee, which is made up of key external stakeholders and experts, for their input. It was also shared with OPC managers, who discussed it with their staff and provided feedback on employees' comments and suggestions.

The result: a *Report on Plans and Priorities* for the 2004-2005 fiscal year which truly reflects the direction, the responsibilities and the views of the OPC and its employees, and which clearly sets its sights on the benefits which the OPC can bring to Canadians. This Report describes the environment in which we operate. It identifies three relatively new strategic outcomes for the OPC, and it outlines key priorities and the rationale for each, as well as performance indicators and associated costs.

I look forward to the challenges ahead, and to working with the dedicated staff of the OPC and with Parliament as we endeavour to defend and protect the privacy rights of Canadians, in 2004-2005 and in the coming years.

## Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the *2004-2005 Report on Plans and Priorities (RPP)* for the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the preparation of the 2004-2005 Report on Plans and priorities*.

- It accurately portrays the organization's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by TBS.
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Name: Jennifer Stoddart

Title: Privacy Commissioner

Date: April 19, 2004

## SECTION II: Raison d'Être

**The mission of the Office of the Privacy Commissioner of Canada is to protect and promote the privacy rights of individuals.**

The Office of the Privacy Commissioner of Canada is mandated to oversee the application of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)* and the *Privacy Act*, and within that context to protect and promote privacy.

The Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, is an Officer of Parliament who reports directly to the House of Commons and the Senate. In addition to the Privacy Commissioner, the Office has two Assistant Privacy Commissioners. Raymond D'Aoust is responsible for the *Privacy Act*, which covers the personal information-handling practices of federal government departments and agencies, and Heather Black is responsible for the *PIPEDA*, Canada's new private sector privacy law.

The Commissioner is an advocate for the privacy rights of Canadians whose powers include:

- investigating complaints and conducting audits under two federal laws;
- publishing information about personal information-handling practices in the public and private sector;
- conducting research into privacy issues; and
- promoting awareness and understanding of privacy issues by the Canadian public.

The Commissioner works independently from any other part of the government to investigate complaints from individuals with respect to the federal public sector and the private sector. Canadians may complain to the Commissioner about any matter specified in Section 29 of the *Privacy Act*. This Act applies to personal information held by the Government of Canada. For matters relating to personal information in the private sector, the Commissioner may investigate complaints under Section 11 of *PIPEDA*.

Mediation and conciliation, with a view to corrective action if necessary, are the preferred approaches to complaint solving. The Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence if voluntary co-operation is not forthcoming. In certain circumstances, the Commissioner may take cases to the Federal Court.

## SECTION III: Planning Overview

Public expectations and the demands on our Office reflect the environment in which we operate. To fulfil our mandate of promoting and protecting privacy we are expected to respond to government and private sector initiatives that raise privacy concerns. We also need to be able to respond to complaints and inquires in a timely and professional manner. However, to be effective and to fulfil our mandate, we need to do more than simply react to external initiatives and demands. To serve effectively as Parliament's window on privacy issues we also have to identify issues as they emerge and bring these issues to the attention of Parliament and policy makers. As well, we have an important role to play in terms of informing and educating the public on privacy issues. As a result, our strategic focus must reflect the environment in which we operate.

### National Security, Law Enforcement and Public Safety

Over the last two to three years we have witnessed a series of government initiatives related to national security, law enforcement and public safety. Some of these initiatives were responses to the events of September 11, 2001. Although they are very different on the surface, the passage of the *Anti-Terrorism Act*, the introduction of the *Public Safety Act*, Canada Customs and Revenue Agency's creation of a database containing information on airline passengers arriving in Canada, the proposed legislation to create a national sex offender registry, the growing interest in the use of video surveillance of public places, and former Citizenship and Immigration Minister Coderre's proposal to introduce a national identity card, share certain features:

- they involve the collection, use and sharing of personal information;
- they share a common assumption that if law enforcement and national security agencies have access to more personal information about more individuals we will have a safer society; and
- they raise significant concerns from a privacy perspective.

Defending privacy in the face of apparent growing public concerns about public safety has been, and will continue to be, a challenge for this Office. We expect that the government will go forward with the initiatives mentioned above that have not yet become law. As well, we expect that there will be continuing pressure to introduce new measures related to national security, law enforcement and public safety.

### Identification and Authentication

Governments and the private sector share a common belief that they need to have faster, more reliable and more secure methods to identify and authenticate individuals. This belief was front and centre in the proposal to introduce a national identity card. The issue of authentication is also central to the federal government's Government On Line initiatives. Citizenship and Immigration has introduced a new, more secure, Permanent Resident Card and we can anticipate growing interest in improving the security of our passports.

The federal, provincial and territorial governments are working together to create a coherent identity policy and uniform standards across programs and jurisdictions to improve the security of foundation documents such as birth certificates that are used for the issuance of travel and other identity documents.

In both the private sector and the public sector we are seeing growing interest in biometrics, smart cards, "e-identities" and other means of identifying and authenticating individuals. Organizations need to be able to verify that you are who you say you are, that you are entitled to the benefit being claimed and that you have not already received it. Identify theft is a real and growing problem.

These pressures to develop more reliable and new methods of identification and authentication raise a number of privacy concerns. These include the collection and use of the personal information needed to issue identification documents—information that could be used for unrelated purposes—the risk that we will be required to identify ourselves in situations where we have every right to remain anonymous; and the possibility that our day-to-day activities will be linked together to form patterns and profiles of our lives.

Over the next planning period we anticipate increasing pressure and new initiatives or proposals to improve identification and authentication of citizens in both the public sector and in the private sector. We also expect that privacy advocates and civil libertarians will increasingly resist this pressure, for example, by promoting the use of "anonymizing" and other privacy enhancing technologies. The tension between privacy and identification will increase and security considerations will get pitted against privacy considerations. This Office will need to develop a set of cogent criteria, based on fair information principles, to assess the privacy risks and opportunities of technology.

**The Personal Information Protection and Electronic Documents Act**

As of January 1, 2004, the application of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (*PIPEDA*) expanded. The Act now applies to the collection, use or disclosure of personal information in the course of any commercial activity within a province, except in those provinces that have adopted substantially similar privacy legislation. To date, Quebec is the only province that has legislation dealing with personal information that has been deemed to be substantially similar.

The Act will continue to apply to personal information collected, used or disclosed by federal works, undertakings and businesses throughout Canada and it also applies to all personal information in interprovincial and international transactions by all organizations subject to the Act in the course of their commercial activities.

As a result of the expansion of the application of the Act, the Office workload with respect to oversight of *PIPEDA* is increasing significantly. We have already seen a substantial increase in the number of inquiries to our Office. Initial indications also suggest a significant increase in the number of complaints under the Act.

A major priority for the Office will be to develop the expertise to respond to complaints and inquires related to sectors of the economy that are now subject to the Act. Until January 1, 2004, the Act applied to a relatively narrow part of the economy, primarily banks, telecommunications and broadcasting companies, airlines and interprovincial transportation companies. Now the Act applies to the retail sector, manufacturing, the resource industry, the service sector and the entire financial services industry.

In addition to an increase in the number of inquires and complaints we will also need to devote resources to making individuals and organizations aware of their rights and obligations under the Act.

The combination of the increasing pressure on the protection of personal information together with the broader application of *PIPEDA* will have a significant impact on the obligations and workload of the Office. Responding to these challenges while fulfilling the expectations of Canadians will be the major priority of the Office during the planning period.

## SECTION IV: Plans and Priorities by Strategic Outcome

As part of our commitment to be a well-managed, effective and efficient Parliamentary agency, the OPC launched a strategic planning process in January 2004. The strategic outcomes and the priorities identified below were developed and confirmed as part of this process.

| Strategic Outcomes | Priorities | Type of Priority |
|---|---|---|
| To be an effective privacy guardian by assessing and promoting government and private sector compliance with privacy obligations | 1. Ensure fair, effective and efficient handling of privacy inquiries and complaints | High – ongoing |
| | 2. Maximize the effectiveness of the audit and review process, as applied to both the public sector and the private sector | Lower – ongoing |
| | 3. Effectively assess the privacy impact of government initiatives | Lower – ongoing |
| To be Parliament's window on privacy issues | 1. Develop and implement a strategy for communicating with Parliament and create a core Parliamentary liaison function | High – new |
| | 2. Liaise with provincial Commissioners to develop consistent approaches/policies on specific issues | High – new |
| | 3. Develop and apply content expertise | High – ongoing |
| | 4. Liaise with federal departments to track departmental proposals | Lower – ongoing |
| To foster understanding of privacy rights and obligations | 1. Develop research and policy expertise related to key identified or emerging privacy issues and communicate the results of our research broadly | High – ongoing |
| | 2. Develop and implement communications and public education programs | High – ongoing |

## Strategic Outcome 1
**($ 5,344 K)**

***To be an effective privacy guardian by assessing and promoting government and private sector compliance with privacy obligations***

**Final phase of *PIPEDA***

The implementation of the final phase of *PIPEDA*, as of January 1, 2004, will have a significant impact on this strategic outcome. *PIPEDA* now applies to all organizations throughout Canada which collect, use or disclose personal information in the course of commercial activities, except in those provinces that have passed substantially similar legislation.

This expansion in the scope of the Act has already started to affect our workload. The OPC received 50 per cent more complaints during the first two months of 2004 than in the comparable period of 2003. Similarly, we have experienced a dramatic increase in the number of inquiries. We expect that these trends will continue into 2004-2005.

The complaint process is central to the oversight regime for both *PIPEDA* and the *Privacy Act*. A fair, timely and resolution-oriented complaint process benefits complainants and organizations subject to the Act. For complainants, the complaint process is an important means of redress. In the case of *PIPEDA*, the case summaries of our findings help organizations subject to the Act understand their obligations. In addition, the complaints we receive act as an early warning system to help us identify gaps in compliance, which we can follow up with the organizations involved in order to lower the risk of future problems.

For all these reasons, ensuring the fair, effective and efficient handling of privacy inquiries and complaints will continue to be a high priority during fiscal year 2004-2005.

**New approaches to dealing with investigations and inquiries**

In response to the increasing *PIPEDA*-related workload we are introducing innovative and creative means to make our processes for handling inquiries and for carrying out investigations more effective, timelier and less administratively onerous. To help us cope with the increased volume of inquiries, we will implement an automated telephone answering application to assist in handling routine information requests. This will help free up the time of Inquiries Officers to deal with more complex requests. We are also enhancing our Web site to make a wider variety of privacy-related material available and we will direct people to it where possible.

For our investigation process, we will place increased emphasis on dealing with complaints through alternative dispute resolution as a means of resolving complaints more quickly and efficiently. We are also exploring new ways to report on the complaints we receive to make this information more useful to Canadians in terms of helping them understand their rights and obligations under *PIPEDA*. For instance, we are developing a set of "best practices" on selected topics, based on our findings issued to date, to assist organizations in interpreting the Act.

We are also taking a series of steps to streamline administrative aspects of our investigation process. For example, we have reduced the level of sign-offs and legal review required in certain types of complaint investigations. In addition, in 2004-2005, we will also complete the roll-out of a new caseload management system called IIA that will facilitate caseload tracking and reporting, as well as give us better tools for managing *PIPEDA*-related investigations.

**Harmonizing our approach with the provinces**

A good number of privacy investigations involve federal-provincial cross-jurisdictional issues. In order to minimize duplication of effort and maximize benefits for all Canadians, the OPC has held discussions with our provincial counterparts in British Columbia and Alberta about a harmonized approach to the handling of complaints where the complaint is against an organization in either of these provinces. (Both British Columbia and Alberta passed *Personal Information Protection Acts* that came into effect as of January 1, 2004.) Initiatives to harmonize the OPC's *PIPEDA* complaint-handling activities with those of provincial commissioners' offices will continue throughout 2004-2005.

All these process-related initiatives, taken together, will allow us to better serve the Canadian public, while managing the significant increase in workload.

**Performance indicators**

We will monitor our performance on an ongoing basis in conducting our investigations and issuing findings within established time frames. Equally important, we will measure the percentage of complaints that we are able to resolve satisfactorily to both parties without issuing a formal finding.

**Audits, reviews and Privacy Impact Assessments**

Two of the other ways that we monitor compliance with *PIPEDA* and the *Privacy Act* are through audits and reviews and by assessing the privacy impact of government initiatives.

Reflecting the increased emphasis on national security and the international fight against terrorism, our audits and reviews under the *Privacy Act* will focus on information sharing among federal departments and agencies and information sharing agreements with foreign governments. Predicting audit activities under *PIPEDA* is more difficult because the Act stipulates that the Privacy Commissioner must have reasonable grounds to believe that an organization is contravening the law before initiating an audit.

In 2002, Canada became the first country in the world to make privacy impact assessments (PIAs) mandatory for all federal departments and agencies. The Treasury Board's PIA policy is intended to protect the privacy of Canadians in all transactions with the government by ensuring that privacy considerations are built into government projects at the outset. Assessing the privacy impact up-front helps assist managers and decision-makers avoid or mitigate privacy risks and promote fully informed policy, program and system design choices.

While the OPC supports the goals and objectives of the PIA policy, there are significant resource implications which need to be addressed. The Office was never funded by the Treasury Board to provide expert advice to government departments as they seek to comply with the policy. Resource constraints and competing priorities are forcing the OPC to re-examine its role in relation to PIAs. Discussions with the Treasury Board Secretariat to clarify service expectations and resource requirements will be undertaken.

## Strategic Outcome 2
**($ 2,442 K)**

### *To be Parliament's window on privacy issues*

**Bringing privacy issues to the attention of Parliament**

As an independent Officer of Parliament, the Privacy Commissioner of Canada has a special relationship with Parliament.

Acting as Parliament's window on privacy issues primarily involves bringing issues to the attention of Parliament that have an impact on the privacy rights of Canadians, more accurately on the protection of their personal information. We do this in a number of ways: by tabling our Annual Report with Parliament; by appearing before House and Senate committees to comment on the privacy implications of proposed legislation and government initiatives; and by identifying issues that we believe should be brought to Parliament's attention.

Acting as Parliament's window also involves serving as the medium through which Parliament can become better informed about privacy issues. In this role, the OPC acts as a resource or centre of expertise on privacy issues. This includes responding to a significant number of inquiries and letters from Senators and MPs.

**Establishing a Parliamentary liaison function and enhancing policy expertise**

Achieving this strategic outcome requires that we will have to enhance our processes and skills needed to monitor and interact with Parliament, including MPs and Senators, their assistants, and Parliamentary Committees. Creating a liaison unit to improve our relationship with Parliament will be a priority during 2004-2005. In addition to providing us with parliamentary affairs expertise, this unit will also liaise with other external stakeholders such as Provincial/Territorial Privacy Commissioners and Privacy Commissioners from other countries.

We also need to enhance our policy expertise to provide sound advice to Parliament and to be recognized by Parliament for our expertise. We plan to identify potential partners and sources of external expertise to augment our internal policy and research capabilities. In addition, we will strengthen our own internal research capacity, with particular focus on the impacts of technology on privacy, through the addition of resources with this expertise.

We recognize that to act as an effective Officer of Parliament we need to have good working relationships with federal departments and agencies. Identifying and raising privacy concerns when government initiatives are being developed rather than waiting until they reach Parliament increases the possibility that these concerns will be taken into account.

**Performance indicators**

We will assess our performance for this strategic outcome by tracking the number of times the Commissioner and Assistant Commissioners are asked to appear before Parliamentary Committees, meetings with MPs and Senators, inquiries from Parliamentarians and expressions of support for OPC positions from MPs and Senators.

## Strategic Outcome 3
**($ 3,577 K)**

***To foster an understanding of privacy rights and obligations***

**Reaching out to individuals and organizations**

In broad terms, this strategic outcome will have two main thrusts: to help citizens and organizations understand their rights and obligations under the two laws that we oversee; and to make Canadians aware of emerging technologies and initiatives that have or could have an impact on their privacy. This second thrust has been particularly important since September 11, 2001.

In the post-September 11th environment in which we find ourselves, communicating with Canadians and making them aware of the privacy implications of the government's attempts to respond to this new face of terrorism is critically important. Ensuring that our privacy rights are not needlessly sacrificed in the interests of national security is more important and more challenging than ever before. The OPC has a critical role to play in informing Canadians of these critical issues, and in reminding the government of the fundamental importance of privacy.

In order to ensure a smooth roll-out of the last phase of the implementation of *PIPEDA*, communications activities will also be critical to ensuring that the business community in Canada is fully aware of its obligations under Canada's new private sector privacy law. Continued efforts will also be required to ensure that individuals are made aware of their privacy rights.

**A more strategic approach to public education and communications**

Moving forward, we propose to take a more strategic and focussed approach to our communications and public education activities. This will require identifying who our audiences are, assessing their needs, and developing programs and materials to meet these needs.

We communicate with Canadians in a number of ways. For example, we make information available on our Web site; we participate in media interviews; and we have produced two publications—a guide for businesses and organizations, and another for individuals—to help Canadians and organizations understand *PIPEDA*. The Commissioner and senior staff speak frequently at conferences, workshops and other venues to diverse audiences. We respond to thousands of inquiries annually.

**Establishing a contributions program**

We recognize that we need partners in our goal of fostering an understanding of privacy rights and obligations. We propose to establish a contribution program to assist the OPC in its efforts to protect personal information and foster public awareness and understanding of privacy rights. More specifically, the program will capitalize on existing research expertise and capability; build links with researchers, voluntary organizations, academics and our provincial counterparts; and encourage the development of privacy expertise. We also anticipate that the organizations and individuals who receive contributions will have their own methods of disseminating the results of their research.

**Performance indicators**

We measure our performance for this strategic outcome in a number of ways. We track traffic to our Web site and we monitor the number of inquires we receive and their subject matter. We carefully assess requests for public appearances by the Commissioner and other staff members in order to ensure that we are reaching a variety of audiences in all regions of the country. In addition, we conduct media analyses to provide a qualitative assessment of the impact of OPC initiatives. During 2004-2005 we will review our performance indicators for each of our strategic outcomes, and using the Treasury Board's suggested methodology, a results chain performance measurement approach, consider how to best assess our progress and our level of achievement.

## SECTION V: Organization

The Office of the Privacy Commissioner of Canada was created under the *Privacy Act*, which came into force on July 1, 1983.

In order to meet its objectives and provide Canadians with the established strategic outcomes, the Office organized its activities around the following business lines:

- ⇒ Protection of personal information – federal public sector
- ⇒ Protection of personal information – private sector
- ⇒ Corporate services

The **protection of personal information – federal public sector** business line focuses on all activities related to the administration of the *Privacy Act*.

The **protection of personal information – private sector** business line focuses on all activities related to the administration of *PIPEDA*.

The **corporate services** business line focuses on all activities related to the administrative support of the Office.

Although we have presented the federal public sector and private sector as two separate business lines, the reality is that several of the activities underlying these two business lines are often common to both, to varying degrees. Also, Corporate Services does not exist as an end to itself, but rather as a set of support services for the OPC's main program activities. To better reflect our focuses and how the OPC operates in practice, in next year's Report on Plans and Priorities, we plan to revisit our Program Activity Architecture and how we account for resource utilization.

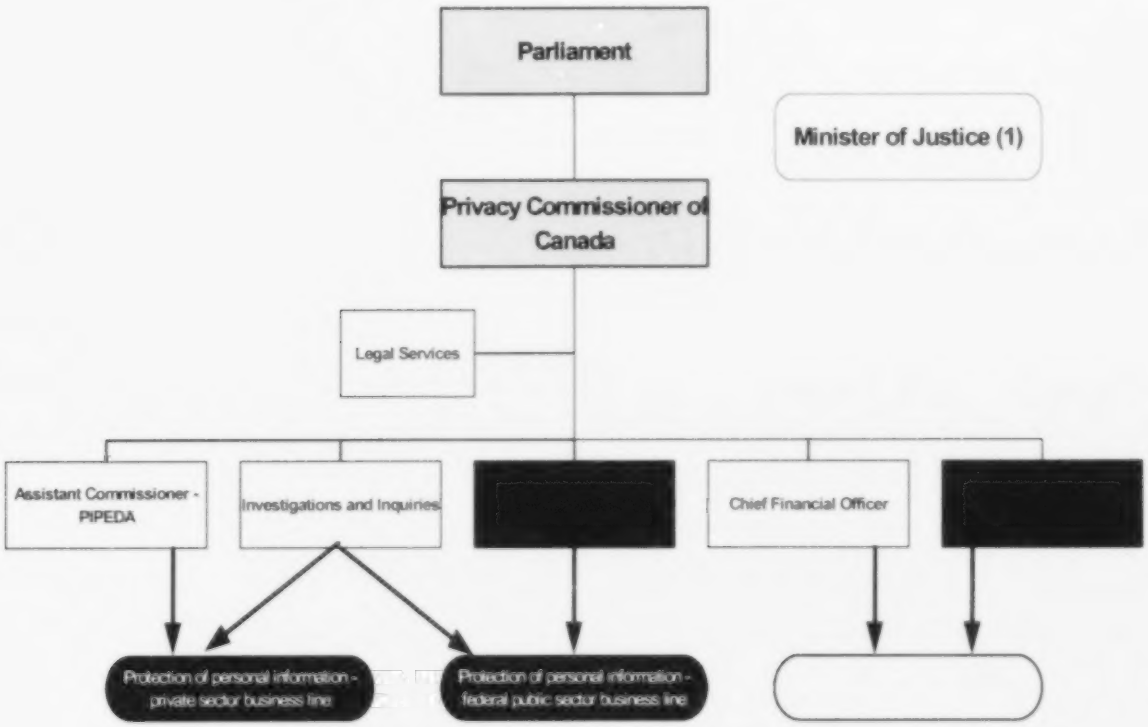
($ Thousands)

| Strategic Outcome | Business Lines | | | Total by Strategic Outcome |
|---|---|---|---|---|
| | Federal Public Sector | Private Sector | Corporate Services | |
| To be an effective privacy guardian by assessing and promoting government and private sector compliance with privacy obligations. | 1,890 | 2,814 | 640 | 5,344 |
| To be Parliament's window on privacy issues. | 1,104 | 966 | 372 | 2,442 |
| To foster understanding of privacy rights and obligations | 1,026 | 2,200 | 351 | 3,577 |
| **Total by Business Line** | 4,020 | 5,980 | 1,363 | 11,363 |

The amounts shown above include contributions to the Employee Benefits Plan (EBP), which are non-discretionary expenditures for the Office.

## Accountability

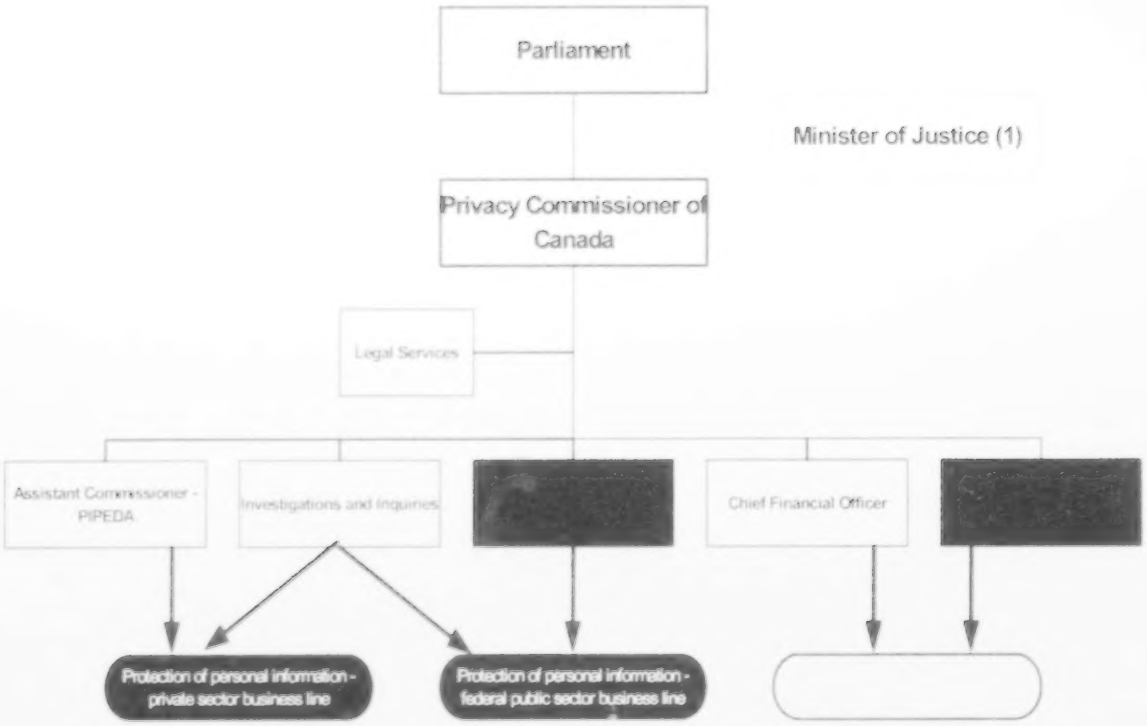
Following is the organizational structure of the OPC, as of March 2004.


Parliament
Minister of Justice (1)
Privacy Commissioner of Canada
Legal Services
Assistant Commissioner - PIPEDA
Investigations and Inquiries
Chief Financial Officer
Protection of personal information - private sector business line
Protection of personal information - federal public sector business line

(1) The Privacy Commissioner is an Officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of her nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The OPC is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. As such, it is established under the authority of schedule 1.1 of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament for financial administration purposes through the Minister of Justice. The Privacy Commissioner is accountable and reports directly to Parliament on all results achieved.

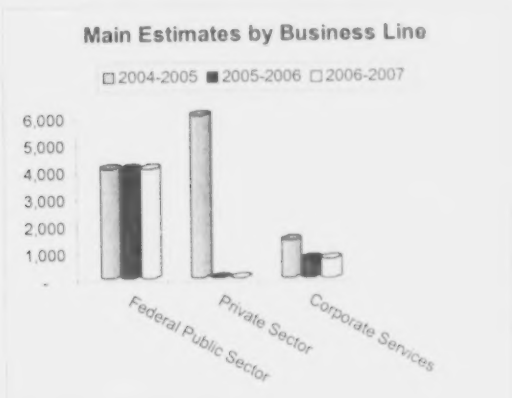
## Accountability

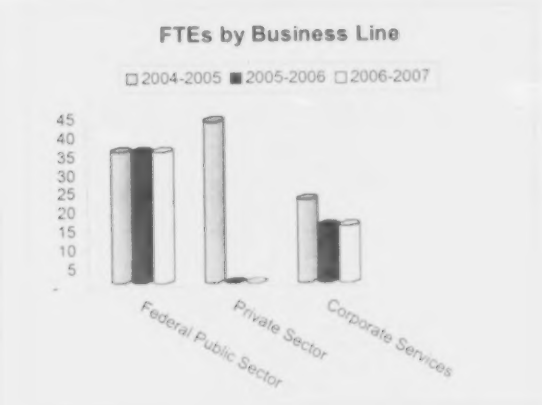
Following is the organizational structure of the OPC, as of March 2004.


Parliament
Minister of Justice (1)
Privacy Commissioner of Canada
Legal Services
Assistant Commissioner - PIPEDA
Investigations and Inquiries
Chief Financial Officer
Protection of personal information - private sector business line
Protection of personal information - federal public sector business line

(1) The Privacy Commissioner is an Officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of her nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The OPC is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. As such, it is established under the authority of schedule 1.1 of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament for financial administration purposes through the Minister of Justice. The Privacy Commissioner is accountable and reports directly to Parliament on all results achieved.

**Resources, financial and Full-Time Equivalents (FTEs), required by the Office to attain its results represent the following; additional details are included in annexes.**




The decrease in funding and FTEs beginning in 2005-2006 reflects the government's plan to review the protection of personal information – private sector business line. Funding for this business line was originally provided in 2000-2001 with the introduction of *PIPEDA*. At that time, the ongoing resource requirements could not be satisfactorily determined considering the uncertainty of the impact of *PIPEDA* on the Office's activities. This review of funding requirements was originally intended to be completed in 2003-2004, but was postponed due to the organizational renewal which was required following problems highlighted in the Auditor General's September 2003 report regarding the OPC. In the meantime, the planned spending in 2004-05 for *PIPEDA* is 6.7 million.

**The Office will work with TBS in 2004-2005 to re-establish an appropriate ongoing financial framework as of April 2005.**

The Privacy Commissioner of Canada reports directly to the House of Commons and to the Senate. The Commissioner is supported by two Assistant Privacy Commissioners. One Assistant Privacy Commissioner is responsible for *PIPEDA*, while the other Assistant Privacy Commissioner is responsible for the *Privacy Act*.

**Investigations and Inquiries**

The Investigations and Inquiries Branch reports directly to the Privacy Commissioner. The Branch is responsible for investigating, on behalf of the Commissioner, complaints received from individuals under Section 29 of the *Privacy Act* and Section 11 of *PIPEDA*.

Essentially, the Office's investigations serve to establish whether individuals have had their privacy rights violated and/or whether they have been accorded their right of access to their personal information. Where privacy rights have been violated, the investigation process seeks to provide redress for individuals and to keep violations from recurring.

Mediation and conciliation, with a view to corrective action if necessary, are the preferred approaches to complaint solving. The Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence if voluntary co-operation is not forthcoming. In certain circumstances, the Commissioner may take cases to the Federal Court.

To date, all complaints brought before the Commissioner have been resolved without having to use these formal investigative powers, because voluntary co-operation with investigations has been forthcoming.

The Branch's Inquiries Division responds to thousands of inquiries annually from the general public and organizations who contact the Office for advice and assistance on a wide range of privacy-related matters.

**Legal Services**

Legal Services, headed by the General Counsel and reporting directly to the Privacy Commissioner, provides specialized legal and strategic advice and litigation support to the Privacy Commissioner with respect to the *Privacy Act* and *PIPEDA*.

**Corporate Services**

The Corporate Services Branch, headed by the Office's Chief Financial Officer and reporting to the Privacy Commissioner, provides advice and integrated administrative services (finance, information technology and general administration) to managers and staff.

The Corporate Services Branch will play a lead role in a number of important initiatives linked to the OPC's goal of becoming a well-managed, effective and efficient Parliamentary agency. The most significant of these will be in spearheading the implementation of Office's Modern Comptrollership plan. This is a fundamental part of the overall Office's organizational renewal strategy. In addition, in the 2004-05 fiscal year, the Corporate Services Branch will lead, take part in or support business process redesign initiatives focused on streamlining the Office's core business processes and making them more effective.

In the Information Technology area specifically, we plan to update the Office's network infrastructure, and to acquire and implement applications in support of emerging business requirements, as resources permit. Specific proposals will be assessed on a business case basis and will be directly linked to business priorities. Moreover, some additional investment in desktop/laptop computers and standard applications for them will be required. In previous years, investment in such IT tools and applications has been limited due to other OPC priorities. This means that the Office will be in "catch up" mode to some extent over the next several years and that basic infrastructure investments will be necessary, e.g. to ensure that all the Office's staff have access to core applications.

**Human Resources**

Human Resources, which also reports directly to the Privacy Commissioner, is responsible for the management and delivery of comprehensive Human Resource Management programs in areas such as staffing, classification, staff relations, human resource planning, learning and development, employment equity, official languages and compensation. This includes maintaining relationships and remaining abreast of HR trends and directions with HR counterparts at the Public Service Commission, the Treasury Board Secretariat (Public Service Human Resources Management Agency of Canada), PWGSC, Privy Council Office, Commissioner of Official Languages, Bargaining Agents etc. A few key priorities for the HR Branch in the 2004-2005 fiscal year include developing an overall Strategic HR Plan, a detailed Staffing Strategy, a Learning Strategy with CCMD for all staff, enhanced HR policies and employee programs, as well as new Health Workplace initiatives.

There are also three Branches within the OPC that report to the Assistant Privacy Commissioner responsible for the *Privacy Act*. These include the Privacy Practices and Reviews Branch, the Research and Policy Branch, and the Public Education and Communications Branch.

**Privacy Practices and Reviews**

The Privacy Practices and Reviews Branch reports to the Assistant Privacy Commissioner responsible for the Privacy Act. The Privacy Practices and Reviews Branch assesses how well organizations are complying with requirements set out in two federal laws.

Following accepted standard audit objectives and criteria, the Branch conducts compliance reviews under Section 37 of the *Privacy Act* and audits under Section 18 of *PIPEDA*.

The *Privacy Act* permits the Commissioner to initiate a compliance review of federal institutions. *PIPEDA* allows the Commissioner to audit the compliance of private organisations if the Commissioner has "reasonable grounds to believe" that the organisations are contravening a provision of the *Act*.

Through the Privacy Commissioner, the Branch has the authority to administer oaths, receive evidence and, at any reasonable time, enter the premises where appropriate.

It also provides assistance to public and private sector organisations regarding fair information handling practices with respect to any initiative with privacy implications.

In addition to the Branch's compliance audit functions, it receives, analyses, and provides comments and recommendations on Privacy Impact Assessment (PIA) Reports prepared by federal government departments pursuant to the Secretariat of Treasury Board of Canada's *Privacy Impact Assessment Policy*.

The PIA policy, which came into effect in May 2002, requires federal government departments and agencies to conduct PIAs for all new programs or services that may potentially impact on individual privacy. The PIA policy further requires federal government departments and agencies conducting PIAs to consult with the OPC.

In performing its role as a source of expert advice, the Privacy Practices and Reviews Branch helps ensure that privacy risks associated with specific programs and services are properly identified and that appropriate measures are taken to mitigate those risks. As stated earlier, this role needs to be re-examined in light of resource pressures and emerging priorities.

**Research and Policy**

The Research and Policy Branch reports to the Assistant Privacy Commissioner responsible for the *Privacy Act*.

The Research and Policy Branch serves as the centre of expertise on emerging privacy issues in Canada and abroad. The Branch is responsible for researching trends, monitoring legislative and regulatory initiatives, providing analysis on key issues, and developing policies and positions that advance the protection of the privacy rights.

The Branch supports the Commissioner, Assistant Commissioners and the other branches by identifying legislation, new programs and emerging technologies that raise privacy concerns; providing strategic advice and policy options; drafting discussion and/or position papers for public consumption on issues affecting privacy; and preparing briefing material for public appearances by the Commissioner and other staff members.

An important part of the work done by this Branch involves supporting the Commissioner and Assistant Commissioners in providing advice to Parliament on legislation or government program initiatives that may impact on privacy. In doing so, the Branch works closely with other units of the OPC, namely Legal Services.

**Public Education and Communications**

The Public Education and Communications Branch reports to the Assistant Privacy Commissioner responsible for the *Privacy Act*. One of the Office of the Privacy Commissioner's key priorities is to foster understanding of privacy rights and obligations, and this Branch helps the Office to fulfil that mandate. It is important for individuals to understand their rights, and organizations their responsibilities, under both federal privacy laws.

In addition to providing strategic communications advice to the Privacy Commissioner and Assistant Commissioners, the Public Education and Communications Branch plans and implements a number of public education and communications activities on behalf of the Office, including speaking engagements and special events, media relations, advertising, the production and dissemination of promotional and educational material, the development of content for the OPC's Web site, as well as internal communications activities.

## OPC Planned Spending

| ($ Thousands) | Forecast Spending 2003-2004 | **Planned Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 [1] | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Protection of Personal Information - Federal Public Sector | 4,201 | **4,020** | 4,013 | 4,013 |
| Protection of Personal Information - Private Sector | 5,668 | **-** | - | - |
| Corporate Services | 1,363 | **679** | 679 | 679 |
| **Total Main Estimates** | **11,232** | **4,699** | **4,692** | **4,692** |
| **Adjustments** [3] | | | | |
| Corrective Measures 2003-04 | 673 | | | |
| *PIPEDA funding renewal* | | | | |
| Protection of Personal Information - Private Sector | | **5,980** | | |
| Corporate Services | | **684** | | |
| **Total Adjustments** | **673** | **6,664** | - | - |
| **Net Planned Spending** [2] | 11,905 | **11,363** | 4,692 | 4,692 |
| Plus: Services received without charge | 1,251 | **1,218** | - | - |
| **Net cost of Program** | **13,156** | **12,581** | **4,692** | **4,692** |
| **Full Time Equivalents (FTEs)** | 100 | **100** | 50 | 50 |

[1] The decrease in funding and FTEs beginning in 2005-2006 reflects the government's plan to review the Protection of personal information – private sector business line. Funding for this business line was originally provided in 2000-2001 with the introduction of *PIPEDA*. At that time, the true resource requirements could not be satisfactorily determined considering the uncertainty of the impact of *PIPEDA* on the Office's activities. This review of funding requirements exercise was originally intended to be completed in 2003-2004 but was postponed due to the organizational renewal which was required following problems highlighted in the Auditor General's September 2003 report regarding the OPC. In the meantime, funding for *PIPEDA* has been approved, at its original amount, for 2004-2005 only. **The Office will work with TBS in 2004-2005 to re-establish an appropriate ongoing financial framework as of April 2005.**

[2] Reflects the best forecast of total net planned spending to the end of the fiscal year.

[3] Adjustments are to accommodate approvals obtained since the Main Estimates and include Supplementary Estimates items and transfers from TBS votes for various initiatives.

**Adjustments for 2003-2004, in the amount of $673K include**:

- $621K for corrective measures;
- $162K transfer from vote 5 – Paylist shortfalls for severance and maternity
- $64K Transfer from Vote 15 – Collective Agreements
- $60K transfer from Vote 10 – Modern Comptrollership
- ($234K) 2002-2003 over-expenditure

**Planned adjustments for 2004-05, in the amount of $6,664K include:**

- $6,664K funding renewal for the Protection of Personal Information - Private Sector business line.

# SECTION VI: Annexes

## Annex 1: Summary of Transfer Payments

| ($ Thousands) | Forecast Spending 2003-2004 | **Planned Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| **Contributions** | | | | |
| Protection of Personal Information - Private Sector | - | **198** | - | - |
| **Total Transfer Payments** | - | 198 | - | - |

## Annex 2: Net Cost of Program for 2003-04

| **($ Thousands)** | **2004-2005** |
|---|---|
| **Net Planned Spending** | 11,363 |
| *Plus: Services Received Without Charge* | |
| Accommodations provided by Public Works and Government Services Canada | 647 |
| Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat | 571 |
| **Net Cost of Program** | **12,581** |

## SECTION VII: Supplementary Information

### 1. Legislation Administered by the Privacy Commissioner

The Privacy Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

| | |
|---|---|
| ***Privacy Act*** | R.S.C. 1985, ch. P21, amended 1997, c.20, s. 55 |
| ***Personal Information Protection and Electronic Documents Act*** | 2000, c.5 |

### 2. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Office of the Privacy Commissioner of Canada's annual reports on privacy issues are available on the Commissioner's Web site.

- **Privacy Commissioner's 2002-03 Annual Report**. Available on computer diskette and hardcopy from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; tel.: (613) 995-8210 and on the Office's Web site at www.privcom.gc.ca.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2003**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2003-04 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **Your Privacy Rights: A Guide for Individuals to *the Personal Information Protection and Electronic Documents Act.*** Available through the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; tel.: (613) 995-8210 and on the Office's Web site at www.privcom.gc.ca.

- **Your Privacy Responsibilities: A Guide for Businesses and Organizations to the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act.*** Available through the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; tel.: (613) 995-8210 and on the Office's Web site at www.privcom.gc.ca.

- Office of the Privacy Commissioner of Canada Web site: www.privcom.gc.ca

3. **Contact for Further Information**

Bob Hertzog
Chief Financial Officer
Office of the Privacy Commissioner of Canada
Place de Ville, Tower B
112, Kent St., Suite 300
Ottawa, Ontario
K1A 1H3

Telephone: (613) 996-5336
Facsimile: (613) 947-6850

BUDGET DES DÉPENSES

# Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

**Le Budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Téléphone : (613) 941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2005-III-76
ISBN 0-660-62534-2

# COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

## BUDGETS DES DÉPENSES 2004-2005

## Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par : Irwin Cotler

Date : _____

Ministre de la Justice et
procureur général du Canada

TABLE DES MATIÈRES

## COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA


**I. Messages**

Message du commissaire à l'information ..... 1
Déclaration de la direction ..... 3

**II. Raison d'être**

Raison d'être ..... 4

**III. Aperçu de la planification**

Aperçu de la planification ..... 7

**IV. Plans et priorités (par résultat stratégique)**

Résultat stratégique – Les droits des canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont protégés ..... 9
Évaluer, suivre, négocier et enquêter les cas relatifs à la *Loi sur l'accès à l'information* ..... 9
Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique ..... 9
Services de gestion intégrés ..... 12

**V. Organisation**

Le défi ressource ..... 15
Résultats stratégiques et secteurs d'activités ..... 16
Accès à l'information gouvernementale ..... 16
Services de gestion intégrés ..... 16
Tableau 2 : Résultats stratégiques par secteurs d'activités, pour l'année des budgets ..... 17
Responsabilité ..... 17
Figure 1 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées ..... 17
Tableau 3 - Dépenses totales prévues par secteur d'activités ..... 18
Tableau 4 - Dépenses prévues par secteur d'activités – *Accès à l'information gouvernementale* ..... 18
Tableau 5 - Dépenses prévues par secteur d'activités – Services de gestion intégrés ..... 19

**VI. Annexes**

Rapports annuels obligatoires et autres publications ..... 20
Législation administrée par le commissaire à l'information du Canada ..... 20

# RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS DU COMMISSARIAT À L'INFORMATION

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur les plans et les priorités pour l'exercice financier s'étendant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Approuvé par : _____ Date : April 29/04

L'honorable John M. Reid, P.C.
Commissaire à l'information du Canada

## Section I – Message du commissaire à l'information

Hon. John M. Reid, P.C.

Dans les documents budgétaires précédents, j'ai remarqué qu'il y avait quelques obstacles majeurs à éliminer pour garantir la pleine vigueur du droit d'accès.

En 2002-2003, plusieurs obstacles majeurs ont été éliminés par la Cour suprême du Canada et par la Cour d'appel fédérale. La Cour suprême du Canada a statué que les décisions du gouvernement de refuser l'accès à certains dossiers en alléguant qu'ils contiennent des documents confidentiels du Cabinet peuvent être examinées par d'autres tribunaux et par des organismes comme le Commissariat à l'information. La Cour d'appel fédérale a également ordonné au gouvernement de restreindre la zone de confidentialité accordée jusqu'à maintenant aux documents confidentiels du Cabinet et a ordonné au greffier du Conseil privé de commencer à respecter la volonté du Parlement (telle qu'exprimée dans la *Loi sur l'accès à l'information*) en divulguant les dossiers ou les parties de dossiers qui contiennent le contexte, l'analyse du problème et les options stratégiques présentés au Cabinet à des fins décisionnelles. En outre, la Cour suprême du Canada a statué que la sphère de confidentialité accordée aux fonctionnaires est considérablement moins grande que le gouvernement l'avait auparavant affirmé.

En 2003-2004, la Cour fédérale a confirmé les grands pouvoirs d'enquête du commissaire quant à l'examen des dossiers tenus dans les bureaux des ministres et du premier ministre et à l'examen des dossiers que l'on prétend protégés par le secret professionnel.

L'objectif de toutes ces décisions est de souligner que le but de la *Loi sur l'accès à l'information* est d'améliorer la responsabilisation du gouvernement et de restreindre son aptitude à invoquer la confidentialité pour entraver les enquêtes publiques.

Toutefois, il reste des obstacles empêchant la pleine vigueur du droit d'accès. Le premier ministre actuel a formulé un commentaire sur la nécessité d'éliminer le « déficit démocratique » dans le gouvernement du Canada. Une des façons de le faire consiste à améliorer les droits des Canadiens à l'information, surtout en réformant et en modernisant la *Loi sur l'accès à l'information*

Un des obstacles les plus formidables restant à la réalisation d'un plein droit d'accès pour les Canadiens est la crise de la gestion de l'information au gouvernement. L'une des meilleures façons d'améliorer les droits des Canadiens à l'information consiste à exercer des pressions vigoureuses pour l'amélioration de la gestion de l'information dans le gouvernement du Canada, y compris l'adoption d'une loi sur la « tenue de dossiers ». Mes derniers rapports annuels de même que les rapports de la vérificatrice générale ont confirmé que le gouvernement n'exerce pas un contrôle adéquat sur cette ressource fondamentale de la gouvernance. Une pauvre gestion des dossiers et de l'information continue de compromettre les programmes et services publics, entravent l'ouverture et la responsabilisation du gouvernement et contrevient au droit quasi constitutionnel du

public d'avoir accès à des dossiers tenus par le gouvernement qui souvent sont introuvables et qui, tout aussi souvent, n'ont pas été créés dès le départ.

J'implore et je mets au défi le gouvernement de faire de la réforme de la gestion de l'information un projet d'infrastructure prioritaire. Quelle contribution superbe à l'avènement d'un bon gouvernement responsable au Canada pour le 21e siècle!

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 du Commissariat à l'information du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation* du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 :

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le SCT.
- Le document est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : J. Alan Leadbeater

Titre : Sous commissaire à l'information du Canada

Date : 04/04/24

## Section II - Raison d'être

*Veiller à ce que les droits et les obligations des Canadiens en vertu de la* Loi sur l'accès à l'information *soient respectés.* [TRADUCTION]

Le commissaire à l'information est un ombudsman nommé par le Parlement pour étudier les plaintes à l'effet que le gouvernement viole des droits garantis pas la *Loi sur l'accès à l'information* – la législation du Canada sur l'accès à l'information.

La *Loi sur l'accès à l'information* est entrée en vigueur en 1983 et a donné aux Canadiens le droit légal général à l'information enregistrée sous toute forme et contrôlée par la plupart des établissements gouvernementaux.

La *Loi sur l'accès à l'information* donne 30 jours aux établissements gouvernementaux pour répondre aux demandes d'accès.

On peut demander une prolongation du délai s'il y a de nombreux dossiers à examiner, d'autres organismes gouvernementaux à consulter ou des tiers à informer. Le demandeur doit être informé de ces prolongations dans les limites du délai initial.

Les droits d'accès ne sont pas absolus. Ils sont assujettis à des exceptions précises et limitées visant à équilibrer la liberté de l'information avec la protection de la vie privée, la confidentialité commerciale, la sécurité nationale et la communication franche nécessaire pour une élaboration de politiques efficace. Ces exceptions permettent aux organismes gouvernementaux de retenir des documents, ce qui occasionne souvent des conflits entre les demandeurs et les ministères.

Les demandeurs insatisfaits peuvent se tourner vers le Commissariat à l'information. Le Commissariat étudie les plaintes des demandeurs :

- à qui on a refusé l'information demandée;
- à qui on a demandé de payer trop cher pour de l'information copiée;
- lorsque la prolongation au-delà de 30 jours du délai du ministère pour fournir l'information est déraisonnable;
- lorsque le document n'était pas dans la langue officielle choisie ou lorsque le temps requis pour la traduction était déraisonnable;
- qui connaissent des problèmes avec le guide InfoSource ou les bulletins périodiques, publiés pour aider le public à utiliser la *Loi sur l'accès à l'information*;
- qui ont éprouvé d'autres problèmes dans le cadre de l'utilisation de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le commissaire dispose de grands pouvoirs d'enquête, qui incitent fortement les établissements gouvernementaux à respecter la *Loi sur l'accès à l'information* et les droits des demandeurs.

Puisqu'il est un ombudsman, le commissaire ne peut pas ordonner le règlement d'une plainte d'une façon particulière. Il compte sur la persuasion pour régler les conflits et demande un examen par la Cour fédérale seulement s'il croit qu'il n'était pas convenable de refuser l'accès à une personne et qu'une solution négociée est impossible. Ce processus de règlement des conflits a été couronné de succès pour toutes les plaintes de ce type sauf deux.

Voici comment les plaintes reçues par le commissaire sont traitées :

1. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est attribuée à un enquêteur afin d'être étudiée et réglée. L'enquêteur commence par se familiariser avec la plainte et communique avec le plaignant pour en connaître le contexte. L'enquêteur communique ensuite avec le ministère concerné pour obtenir une copie des dossiers en question si on allègue être exempté de fournir l'information demandée ou pour évaluer si les recherches étaient adéquates si l'information est introuvable.

2. Si on allègue une exception à la *Loi sur l'accès à l'information*, l'enquêteur :
   - lit tous les dossiers;
   - étudie l'exception alléguée;
   - obtient des explications du ou des fonctionnaires qui invoquent l'exception;
   - écoute le point de vue du plaignant;
   - examine les dispositions législatives touchées;
   - évalue la validité de l'exception alléguée.

3. Une fois le processus de collecte des faits achevé et peu importe le type de plainte, si l'enquêteur croit en sa qualité de défenseur de la *Loi sur l'accès à l'information* que la plainte est justifiée, il demandera aux fonctionnaires du ministère de réévaluer leur position.

4. Si un enquêteur est prêt à recommander la divulgation des dossiers et le ministère n'est pas d'accord, le directeur général, Enquêtes et examens, peut rencontrer les hauts fonctionnaires du ministère pour trouver une solution satisfaisante. Si cette approche ne réussit pas, le commissaire adjoint à l'information peut entrer en jeu pour tenter de régler la plainte officieusement. Si cela s'avère impossible, l'enquêteur prépare le dossier de la preuve aux fins d'examen par le commissaire et, si nécessaire, par le tribunal.

5. Avant les délibérations du tribunal, on donne au chef de l'établissement faisant l'objet de la plainte la possibilité des observations écrites ou verbales. C'est la dernière occasion officielle pour le Commissariat de porter les points de vue préliminaires à l'attention du chef et de lui donner une dernière possibilité de régler les préoccupations du commissaire.

Le commissaire ne participe pas au processus de collecte des faits des enquêtes, ce qui garantit qu'il arrive à l'étape des délibérations avec un esprit ouvert. À l'étape des délibérations, il examine les preuves et les observations et, s'il juge la plainte bien fondée, il recommande des mesures correctrices. Ses conclusions et ses recommandations sont communiquées au plaignant et au chef de l'établissement. Il informe également le plaignant que si l'accès aux dossiers demandés ne lui est ou sera pas accordé, il a le droit de demander à la Cour fédérale d'examiner la décision de l'établissement de lui refuser l'accès.

Le commissaire a le pouvoir, avec le consentement du plaignant, de demander à la Cour fédérale d'ordonner la divulgation de dossiers tenus par le gouvernement. Ce pouvoir est uniquement exercé dans les affaires où le commissaire a été incapable de régler la question pendant le processus d'enquête, affaires qui représentent moins d'un pour cent du nombre total.

## Section III – Aperçu de la planification

Le principal objectif du Commissariat à l'information (CI) en matière de rendement est d'obtenir un accès ouvert à l'information gouvernementale tenue par les établissements fédéraux tel que prévu dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le commissaire, qui rend des comptes au Parlement, dépend du gouvernement pour l'allocation de ressources suffisantes pour remplir ses obligations. Chaque année, le gouvernement prépare des Budgets pour appuyer ses demandes d'autorisation de dépenser des fonds publics au Parlement. Cette demande est officialisée par le dépôt des projets de loi de crédits au Parlement.

Le Commissariat remplit ses obligations :

- en agissant en qualité d'ombudsman lors de l'étude de plaintes de citoyens estimant que leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont brimés;
- en encourageant les fonctionnaires à répondre aux demandes d'information valides en temps opportun;
- en gérant le processus d'enquête et de résolution des plaintes de façon efficace et efficiente.

Ainsi, les affaires courantes du Commissariat consistent à fournir de l'information aux fonctionnaires sur leurs obligations, à informer les Canadiens de leur droit d'accès à l'information et à gérer le processus par lequel les plaintes touchant l'accès à l'information peuvent être réglées en respectant les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le travail le plus impérieux qui attend le Commissariat pour l'instant est de continuer à aider :

- le Parlement dans son examen de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- le gouvernement dans l'administration efficace et efficience de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- le gouvernement à trouver de l'information à l'extérieur de la *Loi sur l'accès à l'information* afin d'en faciliter la divulgation;
- le gouvernement à éduquer et former les fonctionnaires sur la *Loi sur l'accès à l'information*.

Une préoccupation constante et importante du Commissariat est de veiller à être géré avec éthique, prudence et efficacité.

Dans ce contexte, l'autoévaluation récente de la capacité de fonction de contrôleur moderne et les autres examens internes ont confirmé qu'en majeure partie, la fonction de contrôleur moderne est déjà en place et fonctionne de façon satisfaisante au Commissariat. Toutefois, on apporte certaines améliorations qui sont toutes incluses dans

le plan d'action pour l'amélioration de la fonction de contrôleur moderne du Commissariat. Le plan cerne un certain nombre d'initiatives existantes et nouvelles conçues pour améliorer la capacité et les pratiques de gestion du Commissariat et pour faciliter une prise de décisions intégrée efficace.

Le point de mire stratégique du Commissariat sera, selon ce que permettent les ressources allouées : de mener des enquêtes justes, approfondie et opportunes, d'assurer une représentation efficace et professionnelle dans les affaires d'accès portées devant les tribunaux, d'aider les fonctionnaires du gouvernement à comprendre leurs obligations en matière d'accès à l'information, de conseiller le Parlement sur les répercussions des nouvelles initiatives législatives sur la transparence du gouvernement et de veiller à ce que le Commissariat soit géré conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

## IV Plans et priorités (par résultat stratégique)

**RÉSULTAT STRATÉGIQUE** – Les droits des Canadiens en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont protégés.

### Évaluer, suivre, négocier et enquêter les plaintes concernant le déni des droits garantis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Les priorités que le CI abordera dans la période de planification actuelle sont indiquées dans la ***Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique***. Les détails de chaque initiative et l'approche prévue du Commissariat sont fournis dans la sous-section appropriée ci-après.

**Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique**

| **Résultat stratégique :**<br>**Les droits des canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont protégés** | | |
|---|---|---|
| **Activités** | **Ressources associées $ (en milliers)** | **Type** |
| 1. Évaluer, suivre, négocier et enquêter les plaintes concernant le déni des droits garantis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* | 4 192 | Courante |
| 2. Services de gestion intégrés | 977 | Courante |
| **Total** | **5 169** | |

***Gérer le processus d'enquête et de résolution des plaintes de façon efficace et efficiente.***

Un objectif fondamental du Commissariat à l'information est d'améliorer l'accès aux renseignements gouvernementaux tenus par les établissements fédéraux.

L'essentiel de l'effort du Commissariat vise à fournir les processus et le soutien opérationnels nécessaires pour traiter les plaintes des Canadiens auxquels on refuse l'accès à des renseignements gouvernementaux. Les processus, les procédures et les protocoles nécessaires pour s'acquitter de cette responsabilité sont en place et publiés (on fournit un synopsis dans la section intitulée Raison d'être de ce document). Toutefois, le Commissariat continue d'être à la fois attentif dans ses activités courantes et ouvert aux améliorations découlant de son expérience et de l'application efficace de la technologie.

***Représentation efficace et professionnelle devant les tribunaux***

En plus de voir aux affaires intentées par le commissaire contre les établissements gouvernementaux qui refusent de divulguer de l'information sans justification légitime, le commissaire doit répondre à un nombre croissant d'affaires intentées contre lui par le gouvernement. Le gouvernement cherche par là à retarder les enquêtes, à affaiblir les pouvoirs du commissaire, à protéger de l'information contre un examen indépendant, et ainsi de suite. Les tribunaux jouent un rôle indispensable pour garder la pleine vigueur des droits garantis par la *Loi sur l'accès à l'information.*

***Élaborer un programme de formation à l'intention des employés exclus d'un ministre, des hauts fonctionnaires, des gestionnaires hiérarchiques et des professionnels de l'accès sur leurs rôles, leurs responsabilités et leur participation au processus d'accès à l'information***

Le CI a mis au point un programme de formation et d'orientation complet que chaque nouvel enquêteur suit comme première tâche au Commissariat. Le commissaire estime que ce programme de formation peut être adapté aux fonctionnaires puisqu'il incorpore non seulement la législation et les décisions de la Cour fédérale du Canada et d'autres tribunaux mais également les enquêtes précédentes du Commissariat, le manuel du Conseil du Trésor sur la *Loi sur l'accès à l'information* et les dossiers courants.

L'élaboration de ce programme de formation et d'orientation axé sur un format et un contenu éprouvé serait entièrement appuyée par le CI et le Groupe de travail sur l'accès à l'information, qui a conclu à l'article 11-2 de son rapport :

- que la sensibilisation à l'accès à l'information et à la gestion de l'information doit faire partie des programmes d'orientation pour les nouveaux fonctionnaires;
- que des modules de formation génériques sur l'accès à l'information doivent être élaborés pour la formation du personnel de programme sous une forme facile à adapter pour répondre aux besoins d'établissements gouvernementaux individuels;
- que tous les gestionnaires doivent recevoir une formation sur l'accès à l'information, y compris la gestion efficace des demandes d'accès du point de vue des programmes et les pratiques exemplaires de gestion de l'information et de création d'une culture d'accès.

Par conséquent, le CI cherche à obtenir des fonds suffisants par le processus des budgets pour adapter ses programmes de formation actuels à l'auditoire ciblé du secteur public.

***Sensibiliser le public :***

- *en continuant d'exécuter des calendriers d'allocutions*
- *en fournissant des articles et d'autres renseignements*
- *en offrant un soutien et une expertise lors de conférences, de réunions publiques et d'autres événements spéciaux*

Le commissaire continue de faire des discours sur des sujets comme la gestion de l'information, l'état de gouvernement ouvert au Canada et le devoir du gouvernement de divulguer l'information dans certaines circonstances et le devoir de protéger l'information dans d'autres circonstances.

Le commissaire a également publié une déclaration de principes intitulée « Modèles de supervision en vertu des lois fédérales sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels : Un commissaire ou deux » [TRADUCTION] en octobre 2004 qui retraçait l'histoire de l'administration des deux lois et qui concluait :

*« Le modèle de supervision des droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée par un organisme unique est une approche éprouvée. Par contre, le modèle fédéral à deux organismes a soulevé des problèmes bien réels, parmi lesquels : des conseils contradictoires au Parlement, au gouvernement, aux tribunaux et au public, l'accent sur des valeurs uniques plutôt qu'une étude équilibrée de valeurs multiples, une relation antagoniste entre des commissaires chargés de questions uniques et des fonctionnaires qui doivent équilibrer de nombreux facteurs pour prendre des décisions en matière de confidentialité et de divulgation, des coûts administratifs inutilement gonflés et la confusion du public sur la façon d'obtenir réparation pour la transgression de leurs droits à l'information. »* [TRADUCTION]

Le commissaire et le Commissariat continueront d'apporter cette contribution à la sensibilisation du public pendant la période du programme.

***Continuer de s'efforcer d'améliorer les normes de services en respectant les contraintes en matière de ressources***

Le CI ne peut pas contrôler le nombre de demandes de renseignements et de plaintes déposées. Par conséquent, le but du CI est de traiter ces demandes de renseignements et ces plaintes efficacement en respectant la portée de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours des dernières années, le CI a amélioré les processus de traitement des plaintes et mis au point un programme de formation complet à l'intention de ses agents d'enquête.

Les initiatives visant à améliorer les normes de service du CI se poursuivront pendant la période du programme.

***Fournir des conseils au Parlement sur les effets des nouvelles législations sur le « droit de savoir » du public***

Cette capacité a été gravement entravée par les contraintes en matière de ressources. Elle est toutefois d'une importance vitale et les demandes des parlementaires et des comités pour de tels conseils vont croissant. En respectant les contraintes en matière de ressources, on s'efforcera de renforcer cette capacité.

## Service de gestion intégrés

La fonction des Services de gestion intégrés offre des services administratifs (finances, ressources humaines, technologie de l'information, services administratifs et bibliothécaires généraux) au Commissariat à l'information. Son objectif est d'appuyer les personnes chargées d'administrer le programme.

Par conséquent, au cours de 2003-2004, la fonction des Services de gestion intégrés a dû acquérir des ressources supplémentaires pour compenser la charge de travail accrue et la réduction des économies d'échelle découlant de la décision de l'ancien commissaire à la protection de la vie privée.

Malgré les nombreux défis auxquels la Direction générale des services de gestion intégrés est confrontée, elle a été en mesure d'aborder et d'améliorer plusieurs aspects importants de ses services.

*Services financiers*

Les améliorations aux Services financiers entreprises par l'agent financier principal (AFP) comprennent la préparation de politiques et de procédures complètes régissant l'application et la surveillance des pouvoirs financiers sur les fonds délégués aux gestionnaires. Ces politiques et procédures appuyaient un nouveau document de délégation qui mettait à jour les limites aux pouvoirs des gestionnaires du CI de dépenser des fonds pour des choses comme l'accueil, les fournitures de bureau et les contrats. Une trousse officielle d'information axée sur ces politiques et procédures et le nouveau document de délégation ont en outre été préparés et fournis aux gestionnaires des centres de responsabilité.

L'AFP a également entrepris un examen des progrès accomplis vers la mise en œuvre de la fonction de contrôleur moderne dans tout l'organisme en utilisant le cadre de gestion fixé par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans sa publication intitulée Une gestion axée sur les résultats. Les résultats de l'examen ont montré qu'à part quelques aspects, la fonction de contrôleur moderne est pleinement mise en œuvre au CI. Un plan d'action a été approuvé et, selon les ressources disponibles, sera lancé en 2004-2005 afin de pleinement mettre en œuvre les aspects ayant besoin d'amélioration.

*Ressources humaines*

Dans une lettre datée du 11 juillet 2003, la Commission de la fonction publique a manifesté sa satisfaction à l'égard de la façon dont le CI respecte les valeurs de dotation dans l'utilisation de ses pouvoirs délégués de dotation en personnel. La CFP a reconnu les bonnes pratiques déjà en place et, en réponse à ses recommandations, la Direction générale des services de gestion intégrés a fourni à tous les employés du CI un cours sur les valeurs de dotation et une formation sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique.

En outre, au cours de 2003-2004, la Direction générale des services de gestion intégrés a élaboré, publié et mis en œuvre un processus et des lignes directrices pour corriger les fautes commises au travail et a diffusé des renseignements informant tous les employés du code et de leurs responsabilités à son égard.

Au cours de l'exercice financier, la Direction générale a commencé les travaux sur un plan fonctionnel de gestion des ressources humaines et sur une stratégie de communication qui garantira que le plan et les valeurs importantes comme la compétence, la justice, l'équité et la transparence sont compris. La Direction générale a également dressé des plans et alloué les fonds appropriés pour la formation de chaque spécialiste des ressources humaines afin de veiller à ce qu'ils soient équipés pour fournir des conseils constants sur les processus et les valeurs aux gestionnaires et aux employés.

*Technologie de l'information*

Une technologie efficace est nécessaire pour suivre et stocker adéquatement les demandes de renseignements, les plaintes et les événements connexes et pour rendre compte convenablement de leur état, cas par cas. La Direction générale des services de gestion intégrés a préparé et mis en œuvre un système efficace et efficient de suivi des affaires pour les enquêtes (l'application intégrée des enquêtes) et pour les affaires judiciaires (le Système de suivi judiciaire). En outre, pendant la même période la Direction générale a installé un système téléphonique automatisé de réponse aux demandes de renseignements.

Ces systèmes, combinés au fait d'avoir repris des fournisseurs externes les services de soutien de la technologie comme le courriel et l'hébergement de contenu Web sur l'Intranet et l'Internet, ont encore amélioré les niveaux et la qualité de ces services, à un coût acceptable.

*Services administratifs et bibliothécaires*

En 2003-2004, le CI a continué de fournir une salle de lecture publique par l'entremise de ses services bibliothécaires et a mis à jour toutes ses politiques et procédures contenues dans un manuel d'administration complet et à jour par l'entremise de ses services administratifs. En outre, pour respecter l'initiative gouvernementale de plan antisinistre, on a commencé les travaux sur un plan de poursuite des activités.

Depuis la décision unilatérale du commissaire à la protection de la vie privée d'abandonner l'approche des services de gestion intégrés partagés en 2001–2002, le CI a pris et continue de prendre les mesures nécessaires pour remplacer le soutien des Services de gestion intégrés perdu suite à cette décision.

Par exemple, dans une lettre datée du 11 juillet 2003, la Commission de la fonction publique a manifesté sa satisfaction à l'égard de la façon dont le CI respecte les valeurs de dotation dans l'utilisation de ses pouvoirs délégués de dotation en personnel. La CFP a reconnu les bonnes pratiques déjà en place au CI; néanmoins, le Commissariat a fourni à tous les employés du CI un cours sur les valeurs de dotation et une formation sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique.

Le CI prévoit continuer d'améliorer le soutien :

- en mettant en œuvre le plan d'action sur la fonction de contrôleur moderne susmentionné;
- en préparant un plan fonctionnel pluriannuel de gestion des ressources humaines pour le prochain exercice financier;
- en préparant des plans fonctionnels pluriannuels de gestion de l'information, de technologie de l'information et de communication pendant la période du programme;
- en étendant aux spécialistes fonctionnels le programme de formation donné aux enquêteurs afin de leur permettre de comprendre le processus d'enquête.

Ces améliorations serviront à améliorer l'efficacité du personnel de soutien fonctionnel et ce faisant à améliorer l'efficacité du personnel d'enquête.

## Section V – Organisation

***Le défi des ressources***

Au cours de la dernière décennie, les ressources n'ont pas suivi le rythme de la charge de travail. En ce qui concerne le groupe des enquêteurs, le Commissariat a été incapable de remplacer les enquêteurs qui prenaient leur retraite ou qui quittaient et se trouve actuellement avec un effectif d'enquêteurs (23) de beaucoup inférieur au nombre d'enquêteurs nécessaires pour achever la charge de travail annuelle prévue des plaintes reçues. En plus de ce déficit, il y a une accumulation d'enquêtes inachevées équivalente à la charge de travail d'une année pour le Commissariat.

En ce qui concerne le groupe des employés autres que les enquêteurs, le Commissariat a considérablement affaibli sa capacité au cours des 10 dernières années afin de transférer des ressources au groupe des enquêteurs. Le commissariat est passé de deux sous-commissaires à un commissaire délégué, d'un directeur administratif de l'exploitation et deux directeurs des enquêtes à un directeur général des enquêtes et des examens et un directeur des opérations, et d'un directeur des Services juridiques et un directeur des Services de contentieux à un directeur des Services juridiques cumulant les deux fonctions.

En outre, le Commissariat a dû abandonner complètement ses capacités d'affaires publiques, de recherche, d'éducation et de formation afin de consacrer des ressources à une charge de travail croissante en matière d'enquêtes.

Malgré des efforts répétés pour convaincre le Conseil du Trésor de financer convenablement la portée complète du mandat du commissaire – y compris plusieurs examens exhaustifs effectués par des consultants indépendants de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor – seul un financement partiel d'urgence a été accordé.

Cette crise des ressources a fait l'objet de discussions par la Commission parlementaire des budgets et des affaires du gouvernement à l'occasion de la présence du commissaire à l'information cette année afin de défendre les estimations budgétaires de 2004-2005. Certains membres ont demandé si l'insuffisance des ressources pouvait être un moyen pour le gouvernement d'affaiblir la capacité du commissaire d'étudier et de dévoiler les affaires de confidentialité gouvernementale inappropriée; le gouvernement use-t-il de son pouvoir d'accorder et de refuser des ressources pour miner l'efficacité et l'indépendance du commissaire.

Le commissaire n'a pas jugé nécessaire d'accuser de mauvaise foi pour affirmer qu'il existe un réel problème de financement inadéquat pour le commissaire et que le résultat réel est une capacité affaiblie d'exécuter le travail dont le Parlement a chargé le commissaire.

Le commissaire essayera à nouveau cette année de convaincre le nouveau gouvernement de faire ce que le gouvernement Chrétien n'a pas fait – financer convenablement le

Commissariat à l'information. Le commissaire travaillera également avec le Parlement et les autres hauts fonctionnaires du Parlement pour trouver un nouveau mécanisme de financement qui sera plus indépendant du gouvernement. L'approche adoptée par le Parlement pour le financement du commissaire à l'éthique offre une alternative intéressante. Dans cette approche, le commissaire à l'éthique propose un budget au Président de la Chambre des communes. Une fois le Président satisfait (probablement après un examen par le Bureau de régie interne), le budget est transmis au Conseil du Trésor qui l'intègre sans changement ni réduction aux estimations des dépenses du gouvernement et les fonds sont mis à la disposition du commissaire à l'éthique.

*Résultat stratégique et secteurs d'activités*

Le CI a un secteur d'activités Accès à l'information gouvernementale et un secteur d'activités Services de gestion intégrés.

L'allocation des ressources de chaque secteur d'activités aux résultats stratégiques du CI est décrite à la ***Figure 2 : Résultats stratégiques et secteurs d'activités, pour l'année des Budgets (en milliers de $).***

*Accès à l'information gouvernementale*

Il s'agit du principal secteur d'activités du programme et il englobe à la fois la responsabilité d'entretenir et d'accroître la sensibilisation du public et de répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens concernant l'accès à l'information.

*Services de gestion intégrés*

Les Services de gestion intégrés fournissent des services de soutien administratif (finances, personnel, technologie de l'information et administration générale) au Commissariat à l'information. Leur objectif est de veiller à ce que des fonctions générales internes soient en place pour appuyer les décisions de gestion du programme et la responsabilisation en la matière.

Fournir des services efficaces, efficients et spécialisés demeurera la priorité de ce secteur d'activités pendant les trois ans que couvre ce rapport.

**Tableau 2 : Résultats stratégiques par secteurs d'activités, pour l'année des budgets (en milliers de $)**

| Activité / Secteur d'activités | Résultat stratégique | |
|---|---|---|
| | Les droits des Canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont protégés. | |
| | | ETP |
| Accès à l'information gouvernementale | 4 192 | 45 |
| Services de gestion intégrés | 977 | 11 |
| Total | 5 169 | 56 |

***Responsabilité***

Le commissaire à l'information est responsable devant le Parlement de veiller à ce que les droits et les obligations des Canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés. Il est responsable de deux secteurs d'activités, qui sont L'accès à l'information gouvernementale et les Services de gestion intégrés.

La *Figure 3 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées* illustre cette relation et montre l'allocation des ressources à chaque secteur d'activités.

**Figure 1 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées (en milliers de $)**

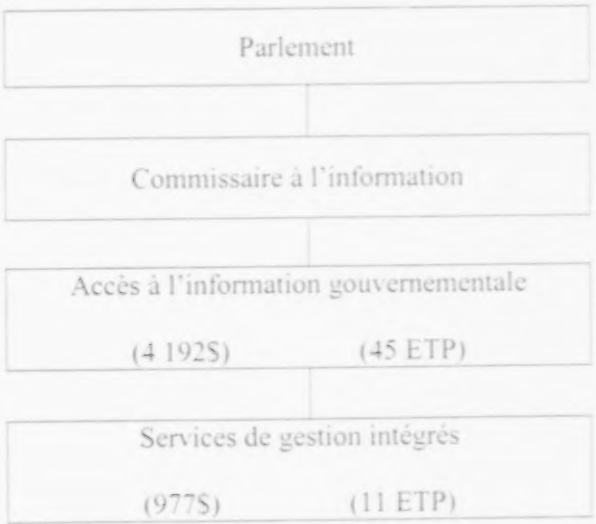


**Tableau 3 - Dépenses totales prévues par secteur d'activités**

| **(en milliers de $)** | Dépenses prévues 2003-2004 | **Dépenses prévues 2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Accès à l'information gouvernementale | 4 121 | 4 192 | 4 192 | 4 192 |
| Services de gestion intégrés | 943 | 977 | 970 | 970 |
| **Budget principal des dépenses total** | 5 064 | 5 169 | 5 162 | 5 162 |
| **Équivalents temps plein** | 56 | 56 | 56 | 56 |

**Tableau 4 - Dépenses prévues par secteur d'activités – *Accès à l'information gouvernementale***

| (en milliers de $) | Dépenses prévues 2003-2004 | **Dépenses prévues 2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Salaires et traitements | 2 710 | 2 735 | 2 735 | 2 735 |
| Régimes de prestations aux employés | 542 | 588 | 588 | 588 |
| Autres dépenses d'exploitation | 869 | 869 | 869 | 869 |
| **Total** | 4 121 | 4 192 | 4 192 | 4 192 |
| **Équivalents temps plein** | 45 | 45 | 45 | 45 |

**Tableau 5 - Dépenses prévues par secteur d'activités – Services de gestion intégrés**

| (en milliers de $) | Dépenses prévues 2003-2004 | **Dépenses prévues 2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Salaires et traitements | 622 | 642 | 636 | 636 |
| Régimes de prestations aux employés | 124 | 138 | 137 | 137 |
| Autres dépenses d'exploitation | 197 | 197 | 197 | 197 |
| **Total** | **943** | **977** | **970** | **970** |
| **Équivalents temps plein** | **11** | **11** | **11** | **11** |

## Section VI – Annexes

**Rapports annuels obligatoires et autres publications**

Les rapports annuels et les déclarations de principes sur les questions d'accès à l'information du commissaire sont disponibles sur le site Web du commissaire.

- **Rapport annuel 2002-2003 du commissaire à l'information**. Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès du Commissariat à l'information, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Rapport sur le rendement au Parlement, pour la période se terminant le 31 mars 2003**. Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès de libraires locaux ou par courrier auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux - Publications, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **Budgets 2003-2004 : Un rapport sur les plans et les priorités**. Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès de libraires locaux ou par courrier auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux - Publications, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Page d'accueil du Commissariat à l'information sur l'Internet :
  **http://www.infocom.gc.ca**

**Législation administrée par le commissaire à l'information du Canada**

Le commissaire à l'information a une responsabilité de supervision envers le Parlement pour la loi suivante :

| |
|---|
| ***Loi sur l'accès à l'information*** L.R.C., 1985, ch. A-1, modifiée en 1999, c. 31, para. 2 & 3 |

**Personne-ressource pour de plus amples renseignements**

Ruth McEwan
Directrice générale, Services de gestion intégrés
Commissariat à l'information du Canada
112 rue Kent, 22e étage
Ottawa (ON) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-2864
Télécopieur : (613) 947-7294

# COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

## BUDGET DES DÉPENSES 2004-2005

## Rapport sur les plans et les priorités

APR 2 1 2004

Approuvé par : Irwin Cotler Date : _____

L'honorable Irwin Cotler,
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

# Table des matières


| *Partie* | *Page* |
|---|---|
| **Partie I :** | |
| - Message de la Commissaire à la protection de la vie privée | 4 |
| - Déclaration de la direction | 6 |
| **Partie II :** | |
| - Raison d'être | 7 |
| **Partie III :** | |
| - Survol de la planification | 9 |
| **Partie IV :** | |
| - Plans et priorités par résultat stratégique | 12 |
| - Résultat stratégique 1 | 14 |
| - Résultat stratégique 2 | 17 |
| - Résultat stratégique 3 | 19 |
| **Partie V :** | |
| - Organisation | 21 |
| - Responsabilisation | 23 |
| - Dépenses prévues du CPVP | 29 |
| **Partie VI : Annexes** | |
| - Annexe 1 : Sommaire des paiements de transfert | 31 |
| - Annexe 2 : Coût net du Programme pour 2003-2004 | 31 |
| **Partie VII : Renseignements supplémentaires** | |
| 1. Lois appliquées par la Commissaire à la protection de la vie privée | 32 |
| 2. Rapports annuels législatifs et autres publications | 32 |
| 3. Pour de plus amples renseignements | 33 |

# Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
# Rapport sur les plans et les priorités

Je suis heureuse de remettre le *Rapport sur les plans et les priorités* du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour l'exercice allant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Approuvé par : Jennifer Stoddart Date : le 19 avril 04

Jennifer Stoddart,
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

## PARTIE I : Message de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Ce *Rapport sur les plans et les priorités* — le travail et la planification que suppose la préparation d'un document de cette importance — est une occasion exceptionnelle qui vient à point nommé pour le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP). Après une période particulièrement difficile de notre histoire, ce document m'offre la possibilité, en tant que nouvelle Commissaire, de travailler avec le Commissariat et avec son personnel pour déterminer de nouvelles priorités. C'est aussi l'occasion d'adopter une démarche à l'égard de la planification organisationnelle davantage axée sur la transparence et la consultation. Et, ce qui est plus important encore, il nous amène à définir de nouvelles orientations et approches stratégiques concernant le fonctionnement du CPVP afin de pouvoir servir les Canadiens et les Canadiennes de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible.

### Établissement des priorités

J'ai été nommée Commissaire à la protection de la vie privée le 1er décembre 2003, et j'ai immédiatement déterminé une série de priorités pour le Commissariat. En voici quelques-unes :

- aider les organismes à appliquer la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, qui est entrée pleinement en vigueur le 1er janvier 2004;
- faire un suivi des initiatives du gouvernement afin de vérifier qu'elles tiennent compte des droits des citoyens en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels;
- renforcer la capacité de recherche du CPVP pour pouvoir suivre l'évolution des tendances en matière de technologie et aider les Canadiens et les Canadiennes à comprendre les risques d'atteinte à la vie privée liés à ces technologies;
- surveiller l'application des deux lois fédérales relatives à la protection des renseignements personnels, en faisant des enquêtes sur les plaintes, afin de s'assurer que les droits des citoyens sont protégés.

Dans l'immédiat cependant, ma priorité est de diriger le renouveau institutionnel en resserrant les processus de gestion, plus particulièrement ceux qui ont trait aux ressources humaines et à la gestion financière : la planification, la budgétisation, l'établissement de rapports et les mécanismes de contrôle. Les plans relatifs au renouveau institutionnel et les mesures correctives nécessaires complètent ceux qui avaient été établis par Robert Marleau, le Commissaire qui a assuré l'intérim de juillet à décembre 2003, et qui sont mentionnés dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2002-2003*.

J'ai déjà dit que, sans ces mesures correctives, le reste ne peut fonctionner. Notre processus de planification nous a démontré clairement que le CPVP doit devenir un organisme parlementaire bien géré et efficient s'il veut défendre et protéger efficacement les droits des citoyens en matière de renseignements personnels. Je pense que nous sommes sur la bonne voie et je prévois que, d'ici l'été 2004, la plupart des problèmes dont nous avons hérité seront derrière nous.

**Une nouvelle démarche à l'égard de la planification organisationnelle**

Dans le cadre de cette période de renouveau, nous avons également établi une nouvelle démarche, davantage axée sur la transparence et la consultation, en vue d'assurer la planification organisationnelle et stratégique au CPVP. Les résultats de cette démarche figurent dans le présent rapport.

Pour mettre en branle le processus de planification stratégique, 32 membres du personnel du CPVP ont assisté à un atelier sur la planification stratégique à la mi-janvier. L'objectif visé était de formuler des recommandations qui serviraient de cadre pour les priorités générales et les mesures clés de l'organisme en 2004-2005.

Le Groupe de travail sur la planification a été mis sur pied à cette occasion pour préciser les résultats stratégiques ayant fait l'objet d'un accord et concevoir des stratégies visant à étoffer chacun des résultats, qui sont décrits plus en détail dans ce rapport.

Un rapport d'étape a été présenté aux membres du nouveau comité consultatif externe du CPVP, qui est composé d'intervenants et de spécialistes clés de l'extérieur, afin d'obtenir leurs commentaires. Il a également été remis aux cadres du CPVP, qui en ont discuté avec leur personnel et ont donné leur avis sur les commentaires et les suggestions des employés.

Le résultat de ce travail : un *Rapport sur les plans et les priorités* pour l'exercice 2004-2005 qui reflète fidèlement les orientations, les responsabilités et les opinions du CPVP et de ses employés, et qui est clairement axé sur les avantages que le Commissariat peut apporter aux Canadiens et aux Canadiennes. Le Rapport décrit le contexte dans lequel nous fonctionnons. Il définit trois résultats stratégiques relativement nouveaux pour le CPVP. Il donne un aperçu des grandes priorités et de leur raison d'être, ainsi que des indicateurs de rendement et des frais connexes.

C'est avec confiance que j'envisage de relever les défis qui nous attendent et je me réjouis à l'idée de travailler avec le personnel dévoué du Commissariat, ainsi qu'avec les membres du Parlement pour défendre et garantir les droits à la protection de la vie privée des Canadiens et Canadiennes au cours du présent exercice et des années à venir.

## Déclaration de la Direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2004-2005 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Le présent document a été préparé suivant les principes de présentation et les exigences des déclarations énoncées dans les *lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005.*

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données qu'il contient au sujet des dépenses prévues respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Conseil du Trésor.
- Il est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure sur laquelle s'appuie le présent rapport a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la révision des comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : Jennifer Stoddart

Titre : Commissaire à la protection de la vie privée

Date : le 19 avril, 2004.

## PARTIE II : Raison d'être

**La mission du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est de protéger et de défendre les droits des particuliers en matière de vie privée.**

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat de surveiller l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (*LPRPDÉ*) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et, dans ce contexte, de protéger et de défendre la protection de la vie privée.

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une mandataire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Outre la Commissaire à la protection de la vie privée, le Commissariat compte deux commissaires adjoints. Raymond D'Aoust est responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui porte sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les ministères et les organismes fédéraux, et Heather Black est responsable de la *LPRPDÉ*, la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

La Commissaire est un défenseur des droits à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes. Elle a entre autres les pouvoirs suivants :

- examiner les plaintes et vérifier l'application des deux lois fédérales sur le sujet;
- publier des informations sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée;
- sensibiliser la population canadienne aux questions touchant la vie privée et l'aider à en comprendre les enjeux.

La Commissaire enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Elle mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral. Tout citoyen canadien peut déposer une plainte auprès de la Commissaire pour l'un des motifs prévus à l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi s'applique aux données à caractère personnel que détient le gouvernement du Canada. La Commissaire peut également enquêter sur des plaintes touchant le secteur privé en vertu de l'article 11 de la *LPRPDÉ*.

Les démarches privilégiées pour régler les plaintes sont la médiation et la conciliation, et le recours aux mesures correctives si besoin est. La Commissaire est habilitée à assigner des témoins à comparaître, à faire prêter serment et à exiger la production de preuves si les parties ne collaborent pas de leur plein gré. Dans certaines circonstances, elle peut porter l'affaire devant la Cour fédérale.

## PARTIE III : Survol de la planification

Les attentes du public et les demandes qui sont adressées au Commissariat reflètent le contexte dans lequel nous fonctionnons. Pour assurer la défense et la protection de la vie privée, nous devons réagir aux initiatives du gouvernement et du secteur privé qui soulèvent des inquiétudes à cet égard. Nous devons également être en mesure de traiter les plaintes et les demandes de renseignements rapidement et de manière professionnelle. Cependant, pour être efficace et remplir notre mandat, nous ne pouvons nous contenter de réagir aux initiatives et aux demandes de l'extérieur. Si nous voulons éclairer efficacement le Parlement sur les questions liées à la protection des renseignements personnels, nous devons aussi cerner les problèmes à mesure qu'ils surgissent et en informer le Parlement et les décideurs. En outre, nous avons un rôle important à jouer pour sensibiliser le public aux questions qui touchent à la vie privée. Par conséquent, il est essentiel que notre orientation stratégique tienne compte du contexte dans lequel nous exerçons nos activités.

**Sécurité nationale, application de la loi et sécurité publique**

Au cours des deux ou trois dernières années, nous avons été témoins d'une série d'initiatives gouvernementales liées à la sécurité nationale, à l'application de la loi et à la sécurité publique. Certaines d'entre elles étaient motivées par les événements du 11 septembre 2001. L'adoption de la *Loi antiterroriste*, la mise en application de la *Loi sur la sécurité publique*, la création par l'Agence des douanes et du revenu du Canada d'une base de données contenant des renseignements sur les passagers des lignes aériennes arrivant au Canada, le projet de loi visant à créer un registre national des délinquants sexuels, l'intérêt croissant à l'égard de l'utilisation de la surveillance vidéo dans les endroits publics, et la proposition de l'ancien ministre de Citoyenneté et Immigration, Denis Coderre, d'instituer une carte d'identité nationale : toutes ces mesures, même si elles sont très différentes en apparence, ont des caractéristiques communes :

- elles impliquent la collecte, l'utilisation et l'échange de renseignements personnels;
- elles reposent sur l'hypothèse que, si les organismes d'application de la loi et les agences de sécurité nationale ont accès à une plus grande quantité de renseignements personnels sur un plus grand nombre d'individus, la sécurité au sein de la société s'en trouvera accrue;
- elles soulèvent de grandes inquiétudes en ce qui concerne le respect de la vie privée.

Défendre la protection de la vie privée malgré les préoccupations apparemment grandissantes des citoyens relativement à la sécurité publique a été, et continuera d'être, un défi pour le Commissariat. Nous pensons que le gouvernement ira de l'avant avec les initiatives déjà mentionnées qui ne sont pas encore devenues des lois. De plus, nous nous attendons à ce que des pressions continuent de s'exercer pour que soient adoptées de nouvelles mesures liées à la sécurité nationale, à l'application de la loi et à la sécurité publique.

**Identification et authentification**

Les gouvernements et le secteur privé croient qu'ils doivent disposer de méthodes plus rapides, plus fiables et plus sécuritaires pour identifier et authentifier les individus. Cette idée était à l'avant-plan de la proposition d'instituer une carte d'identité nationale. La question de l'authentification est également au cœur des initiatives du Gouvernement en direct, mises en œuvre par le gouvernement fédéral. Citoyenneté et Immigration a créé une nouvelle carte de résident permanent plus sécuritaire, et nous prévoyons que l'amélioration de la sécurité des passeports suscitera un intérêt croissant.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux collaborent en vue d'établir une politique cohérente en matière d'identité et des normes uniformes pour tous les programmes et les ordres de gouvernement, afin d'améliorer la sécurité des documents de base tels que les certificats de naissance, qui servent à délivrer des documents de voyage et d'autres pièces d'identité.

Aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, on observe un intérêt croissant pour la biométrie, les cartes à puce, les « identités électroniques » et d'autres moyens d'identifier et d'authentifier les individus. Les organisations doivent être en mesure de vérifier que vous êtes bien la personne que vous prétendez être, que vous avez droit à l'indemnité que vous réclamez et qu'elle ne vous a pas déjà été versée. Le vol d'identité est un problème réel et de plus en plus important.

Ces incitations à mettre au point de nouvelles méthodes plus fiables d'identification et d'authentification font naître certaines inquiétudes liées au respect de la vie privée. Ces craintes ont trait notamment à la collecte et à l'utilisation des renseignements personnels nécessaires pour produire les documents d'identification — renseignements qui risquent d'être utilisés à d'autres fins — à l'éventualité que nous soyons obligés de nous identifier dans des circonstances où nous avons le droit de demeurer anonymes, et à la possibilité qu'on établisse des liens entre nos diverses activités quotidiennes et qu'on dresse ainsi le profil de notre vie.

Au cours de la prochaine période de planification, nous nous attendons à ce que les pressions s'intensifient et à ce que de nouvelles initiatives ou propositions soient mises de l'avant pour perfectionner l'identification et l'authentification des citoyens dans les secteurs public et privé. Nous nous attendons aussi à ce que les défenseurs de la vie privée et des libertés civiles résistent de plus en plus à ces pressions, en préconisant, par exemple, le recours à l'« anonymisation » et à d'autres technologies d'amélioration de la protection des renseignements personnels. La contradiction entre vie privée et identification s'accentuera, et les considérations relatives à la sécurité seront mises en opposition aux considérations relatives à la protection de la vie privée. Le Commissariat devra définir des critères pertinents, fondés sur des principes équitables de traitement des renseignements, afin d'évaluer les risques qui pèsent sur la vie privée et les possibilités offertes par la technologie.

**La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***

Le 1er janvier 2004, l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (*LPRPDÉ*) s'est étendue. La Loi s'applique maintenant à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels dans le cadre de toute activité commerciale menée dans une province, à l'exception des provinces qui ont adopté une loi essentiellement similaire dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Jusqu'à maintenant, seul le Québec s'est doté d'une loi traitant des renseignements personnels qui est réputé être essentiellement similaire à la loi fédérale.

La Loi continuera de s'appliquer aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par les ouvrages, les installations, les entreprises et les secteurs d'activité fédéraux partout au Canada, et elle régira également tous les renseignements personnels utilisés dans les transactions interprovinciales et internationales réalisées par l'ensemble des organisations visées par la Loi dans le cadre de leurs activités commerciales.

Comme la portée de la Loi s'est étendue, la surveillance de son application a entraîné une augmentation considérable de la charge de travail du Commissariat. Le nombre de demandes de renseignements a déjà beaucoup augmenté. Les premières indications laissent aussi supposer qu'il y aura un accroissement important du nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi.

L'une des priorités majeures du Commissariat sera de développer son expertise pour traiter les plaintes et les demandes de renseignements liées aux secteurs de l'économie qui sont maintenant assujettis à la Loi. Jusqu'au 1er avril 2004, la Loi ne s'appliquait qu'à un segment relativement restreint de l'économie, principalement les banques, les sociétés de télécommunications et de radiodiffusion, les transporteurs aériens et les entreprises de transport interprovincial. Désormais, la Loi s'applique au secteur du commerce de détail, aux industries manufacturières, à l'industrie primaire, au secteur des services et à l'ensemble du secteur des services financiers.

En plus du nombre accru de demandes de renseignements et de plaintes qu'il faudra traiter, des ressources devront être consacrées à l'information des personnes au sujet de leurs droits et des organisations de leurs obligations en vertu de la Loi.

L'accroissement des pressions en faveur de la protection des renseignements personnels jumelé à l'application élargie de la *LPRPDÉ* aura des répercussions significatives sur les obligations et la charge de travail du Commissariat. Relever ces défis tout en répondant aux attentes des Canadiens et des Canadiennes sera la principale priorité du Commissariat pendant la période de planification.

## PARTIE IV : Plans et priorités par résultat stratégique

Pour respecter l'engagement qu'il a pris de devenir un organisme parlementaire efficace, efficient et bien géré, le CPVP lançait un processus de planification stratégique en janvier 2004. Les résultats stratégiques et les priorités ci-dessous ont été élaborés et confirmés dans le cadre de ce processus.

| Résultats stratégiques | Priorités | Type de priorité |
|---|---|---|
| Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent | 1. Assurer le traitement équitable, efficace et efficient des demandes et des plaintes relatives à la protection de la vie privée | Degré élevé – continue |
| | 2. Maximiser l'efficacité de la vérification et du processus d'examen tant pour le secteur privé que pour le secteur public | Moins prioritaire – continue |
| | 3. Évaluer efficacement les conséquences des initiatives gouvernementales en matière de protection de la vie privée | Moins prioritaire – Continue |
| Être la vitrine du Parlement au sujet des questions de protection de la vie privée | 1. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication avec les membres du Parlement et créer une fonction de liaison parlementaire de base | Degré élevé – nouvelle |
| | 2. Assurer la liaison avec les commissaires provinciaux pour élaborer des approches et des politiques uniformes au sujet de questions particulières | Degré élevé – nouvelle |
| | 3. Acquérir et appliquer des connaissances spécialisées en matière de contenu | Degré élevé – continue |
| | 4. Assurer la liaison avec les ministères fédéraux afin de suivre les propositions ministérielles | Moins prioritaire – continue |

| | | |
|---|---|---|
| Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée | 1. Élaborer une expertise en matière de recherche et de politique relativement aux enjeux-clés, déjà connus ou nouveaux, au regard de la protection de la vie privée et communiquer à grande échelle les résultats de la recherche | Degré élevé – continue |
| | 2. Élaborer et mettre en œuvre des programmes de communication et d'éducation du public | Degré élevé – continue |

## Résultat stratégique 1
**(5 344 k$)**

***Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent***

**Dernière étape de la *LPRPDÉ***

La mise en œuvre de la dernière étape de la *LPRPDÉ*, soit le 1er janvier 2004, aura des répercussions importantes sur ce résultat stratégique. La *LPRPDÉ* s'applique désormais à toutes les organisations canadiennes qui recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales, sauf dans les provinces qui ont adopté des lois essentiellement similaires.

L'accroissement de la portée de la Loi a déjà commencé à influer sur notre charge de travail. En effet, le CPVP a reçu deux fois plus de plaintes pendant les deux premiers mois de 2004 qu'au cours de la même période l'an dernier. De même, nous avons constaté une augmentation spectaculaire du nombre de demandes de renseignements. Nous nous attendons à ce que ces tendances se poursuivent en 2004-2005.

Le processus de règlement des plaintes est essentiel au régime de surveillance liée à la *LPRPDÉ* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Un processus de traitement équitable, rapide et axé sur le règlement est avantageux tant pour les plaignants que pour les organismes assujettis à la Loi. Pour les plaignants, le processus est un moyen de recours important. Dans le cas de la *LPRPDÉ*, les sommaires de nos conclusions aident les organismes assujettis à la Loi à comprendre leurs obligations. En outre, les plaintes que nous recevons servent de système de détection précoce et nous aident à déceler les cas de non-respect, dont nous pouvons assurer le suivi auprès des organisations en cause en vue de diminuer le risque de connaître des problèmes dans l'avenir.

Pour toutes ces raisons, assurer le traitement des plaintes et des demandes de renseignements en matière de vie privée de manière équitable, efficace et efficiente continuera d'être une priorité majeure au cours de l'exercice 2004-2005.

**Nouvelles approches pour traiter des enquêtes et des demandes de renseignements**

Grâce à l'accroissement de la charge de travail liée à la *LPRPDÉ*, nous avons pris des moyens créatifs et novateurs pour faire en sorte que nos processus de traitement des demandes de renseignements et d'enquêtes soient plus efficaces, plus rapides et moins coûteux sur le plan administratif. Pour répondre à l'augmentation du volume de demandes de renseignements, nous mettrons en place un système téléphonique automatisé qui aidera à répondre aux demandes d'information courantes. Cela permettra de libérer les agents de requêtes qui pourront ainsi s'occuper de demandes plus complexes. Nous améliorons également notre site Web de sorte qu'il comprenne davantage de documents relatifs à la protection de la vie privée et, le cas échéant, nous inviterons les gens à le consulter.

En ce qui concerne notre processus d'enquête, nous mettrons davantage l'accent sur le traitement des plaintes en ayant recours au mode de règlement alternatif des conflits comme moyen de résoudre les plaintes plus rapidement et plus efficacement. Nous examinerons également de nouvelles manières de rendre compte des plaintes que nous recevons afin de rendre cette information plus utile aux Canadiens et aux Canadiennes, de sorte qu'elle les aide à comprendre leurs droits et leurs obligations en vertu de la *LPRPDÉ*. À titre d'exemple, nous sommes en train d'élaborer un ensemble de « pratiques exemplaires » sur des sujets précis, fondés sur les conclusions que nous avons publiées jusqu'à ce jour pour aider les organismes à interpréter la Loi.

Nous prendrons également un ensemble de mesures visant à simplifier les aspects administratifs de notre processus d'enquête. Par exemple, nous avons réduit le niveau d'approbations et d'examens juridiques requis dans certains types d'enquêtes sur les plaintes. En outre, en 2004-2005, nous terminerons également la mise en place d'un nouveau système de gestion des cas appelé IIA, qui facilitera le suivi et l'établissement de rapports sur les cas et nous procurera de meilleurs outils pour gérer les enquêtes liées à la *LPRPDÉ*.

**Harmonisation de notre approche avec les provinces**

Un bon nombre d'enquêtes sur la protection de la vie privée portent sur l'examen de questions impliquant diverses compétences fédérales et provinciales. En vue de minimiser le chevauchement des activités et de maximiser les avantages pour les Canadiens et les Canadiennes, le CPVP a amorcé des discussions avec ses homologues provinciaux en Colombie-Britannique et en Alberta au sujet de l'adoption d'une approche harmonisée du traitement des plaintes portées contre un organisme dans l'une ou l'autre de ces provinces. (La Colombie-Britannique et l'Alberta ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2004). Les initiatives visant à harmoniser les activités de traitement des plaintes liées à la *LPRPDÉ* au CPVP avec celles de commissariats provinciaux se poursuivront tout au cours de 2004-2005.

Toutes ces initiatives liées au processus, prises d'un bloc, nous permettront de mieux servir les Canadiens et les Canadiennes tout en gérant l'accroissement considérable de la charge de travail.

**Indicateurs de rendement**

Nous surveillerons notre rendement en permanence et nous veillerons à mener nos enquêtes et à publier nos conclusions selon un calendrier établi. Il sera tout aussi important de mesurer le pourcentage de plaintes que nous arrivons à résoudre de manière satisfaisante pour les deux parties sans produire une conclusion officielle.

**Vérifications, examens et évaluation des facteurs relatifs à la vie privée**

Nous avons deux autres moyens de surveiller la conformité avec la *LPRPDÉ* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : les vérifications et examens et l'évaluation des conséquences de diverses initiatives gouvernementales sur la protection de la vie privée.

Compte tenu de l'accent accru qui est mis sur la sécurité nationale et la lutte internationale contre le terrorisme, nos vérifications et examens sous le régime de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* seront axés sur l'échange d'information entre les ministères et organismes fédéraux et les ententes sur l'échange de renseignements avec des gouvernements étrangers. Nous prévoyons que les activités de vérification en vertu de la *LPRPDÉ* seront plus difficiles à exercer parce que la *Loi* stipule qu'avant de procéder à une vérification, la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada doit avoir des motifs raisonnables de croire qu'une organisation contrevient à la loi.

En 2002, le Canada est devenu le premier pays du monde à rendre obligatoire pour tous les organismes et ministères fédéraux l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). La politique d'ÉFVP, élaborée par le Conseil du Trésor, vise à protéger les renseignements personnels des Canadiens et des Canadiennes dans toutes les opérations qu'ils effectuent avec le gouvernement en veillant à ce que les considérations liées à la protection de la vie privée soient dès le départ intégrées dans les projets gouvernementaux. Évaluer les facteurs relatifs à la vie privée au tout début aide les gestionnaires et les décideurs à éviter ou à atténuer les risques en matière de protection des renseignements personnels et à promouvoir des choix éclairés en matière de systèmes, de programmes et de politiques.

Bien que le CPVP appuie les buts et objectifs de la politique d'ÉFVP, il doit tenir compte de conséquences non négligeables en matière de ressources. En effet, le Conseil du Trésor n'a jamais financé le Commissariat pour qu'il fournisse des conseils éclairés aux ministères qui cherchent à se conformer à la politique. Des contraintes en matière de ressources et des priorités concurrentielles forcent le CPVP à réexaminer son rôle par rapport à l'ÉFVP. Il amorcera des discussions avec le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de clarifier les attentes en matière de services de même que les besoins en ressources.

## Résultat stratégique 2
**(2 442 k$)**

***Être la vitrine du Parlement au sujet des questions de protection de la vie privée***

**Porter à l'attention du Parlement les questions relatives à la protection de la vie privée**

En tant que haut fonctionnaire indépendant du Parlement, la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada entretient une relation particulière avec ce dernier.

Servir de vitrine du Parlement en matière de protection de la vie privée signifie principalement porter à son attention les questions qui ont des répercussions sur les droits à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, et plus précisément celles qui touchent la protection de leurs renseignements personnels. Nous disposons de plusieurs moyens pour remplir cette fonction : déposer notre rapport annuel au Parlement, se présenter devant des comités de la Chambre et du Sénat pour expliquer les conséquences des initiatives gouvernementales et des mesures législatives proposées sur le plan de la protection de la vie privée, et dégager des enjeux qui, selon nous, doivent être portés à l'attention du Parlement.

Servir de vitrine signifie également être le véhicule par lequel le Parlement peut rester mieux informé à propos des enjeux liés à la protection des renseignements personnels. Dans ce rôle, le CPVP agit à titre de ressources ou de centre d'expertise en matière de protection de la vie privée. À cette fin, il doit répondre à un nombre important de demandes de renseignements et de lettres de sénateurs et de députés.

**Établir une fonction de liaison avec le Parlement et accroître l'expertise en matière de politique**

Pour obtenir ce résultat, le CPVP devra améliorer les processus et les compétences nécessaires pour surveiller l'activité du Parlement et entretenir des relations avec lui, de même qu'avec les députés et sénateurs, leurs adjoints et les membres des commissions parlementaires. Au cours de 2004-2005, la création d'une unité de liaison visant à améliorer nos rapports avec le Parlement sera prioritaire. En plus de nous fournir des connaissances spécialisées sur les affaires parlementaires, cette unité veillera aussi à assurer la liaison avec d'autres intervenants de l'extérieur comme les commissaires à la protection de la vie privée des provinces et territoires et les commissaires d'autres pays.

Nous devons également améliorer notre expertise en matière politique pour donner des avis judicieux au Parlement et pour que celui-ci reconnaisse nos compétences. Nous prévoyons trouver des partenaires et d'autres spécialistes éventuels à l'extérieur pour augmenter notre capacité de recherche et d'élaboration de politiques internes. De plus, nous renforcerons notre propre capacité de recherche interne et mettrons notamment l'accent, à l'aide d'autres ressources spécialisées, sur les conséquences de la technologie sur la protection des renseignements personnels.

Nous reconnaissons que la Commissaire ne peut être un haut fonctionnaire du Parlement efficace si elle n'établit pas de bonnes relations de travail avec les ministères et organismes fédéraux. Préciser et exprimer les préoccupations liées à la protection de la vie privée au moment où les initiatives gouvernementales sont au stade de l'élaboration au lieu d'attendre qu'elles en soient à celui de l'examen par le Parlement accroît la possibilité que ces préoccupations soient prises en compte.

**Indicateurs de rendement**

Nous évaluerons notre rendement en ce qui concerne ce résultat stratégique en suivant de près le nombre de fois où la Commissaire et les commissaires adjoints doivent se présenter devant une commission parlementaire ou tenir des réunions avec des députés et sénateurs; et nous tiendrons compte du nombre de demandes de renseignements provenant des parlementaires et de l'appui que les sénateurs et députés accordent aux positions du CPVP.

## Résultat stratégique 3
**(3 577 k$)**

***Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée***

**Aller vers les personnes et les organismes**

Au sens large, ce résultat stratégique aura deux grands axes : aider les particuliers et les organismes à comprendre leurs droits et obligations en vertu des deux lois dont nous surveillons l'application; et sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes aux nouvelles technologies et initiatives qui ont ou pourraient avoir des répercussions sur la protection de leurs renseignements personnels. Ce deuxième axe est particulièrement important depuis le 11 septembre 2001.

Dans le contexte de l'après 11 septembre où nous nous retrouvons, le fait de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes et les mettre au courant des conséquences qu'auront sur leur vie privée les efforts que déploie le gouvernement pour répondre à ce nouveau visage du terrorisme, revêt une importance capitale. Le fait de veiller à ce que nos droits à la protection des renseignements personnels ne soient pas sacrifiés inutilement dans l'intérêt de la sécurité nationale se révèle plus important et plus difficile que jamais. Le CPVP a un rôle primordial à jouer pour informer les Canadiens et les Canadiennes de ces enjeux cruciaux et pour rappeler au gouvernement l'importance fondamentale de la protection de la vie privée.

Pour faire en sorte que la dernière étape de l'application de la *LPRPDÉ* se fasse sans heurt, les activités de communication seront aussi essentielles afin de veiller à ce que le milieu des affaires canadien soit pleinement conscient de ses obligations sous le régime de la nouvelle loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Des efforts constants seront également requis pour s'assurer que les particuliers sont sensibilisés à leurs droits en matière de vie privée.

**Une approche plus stratégique de l'éducation du public et des communications**

Pour aller de l'avant, nous proposons d'adopter une approche plus stratégique et mieux ciblée de nos activités de communication et d'éducation du public. Pour ce faire, nous devrons déterminer qui est notre public, évaluer ses besoins et élaborer des programmes et des documents pour y répondre.

Nous communiquons avec les Canadiens et les Canadiennes de nombreuses manières. Par exemple, nous affichons de l'information sur notre site Web, nous participons à des entrevues avec les médias, et nous avons préparé deux publications — un guide pour les entreprises et organismes et un autre pour les particuliers — afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes et les organismes à comprendre la *LPRPDÉ*. La Commissaire et les cadres supérieurs participent fréquemment à des conférences, ateliers et autres activités où ils rencontrent des auditoires diversifiés. Tous les ans, nous répondons à des milliers de demandes de renseignements.

**Établir un programme de contributions**

Nous nous rendons compte que nous avons besoin de partenaires si nous voulons atteindre le but que nous nous sommes fixés d'aider à faire comprendre les droits et obligations en matière de protection des renseignements personnels. Nous proposons d'établir un programme de contributions en vue d'aider le CPVP dans ses efforts visant à protéger les renseignements personnels et à accroître la compréhension et la sensibilisation du public en matière de droits à la protection de la vie privée. Plus précisément, le programme tirera profit de la capacité et de l'expertise existantes sur le plan de la recherche; il créera des liens avec les chercheurs, les organismes de bénévolat, les universitaires et nos homologues provinciaux; il encouragera aussi le développement de compétences en matière de vie privée. Nous prévoyons également que les organismes et particuliers qui reçoivent des contributions auront leurs propres méthodes de diffusion des résultats de leurs recherches.

**Indicateurs de rendement**

Nous utilisons plusieurs moyens pour mesurer notre rendement par rapport à ce résultat stratégique. Nous surveillons l'achalandage sur notre site Web, le nombre de demandes de renseignements que nous recevons et la nature de ces demandes. Nous évaluons soigneusement les demandes de participation de la Commissaire et d'autres membres du personnel à des activités publiques pour nous assurer d'atteindre des auditoires diversifiés dans toutes les régions du pays. De plus, nous faisons des analyses des médias afin d'évaluer la qualité des répercussions des initiatives du CPVP. Au cours de 2004-2005, nous examinerons les indicateurs de rendement de chacun de nos résultats stratégiques, et à l'aide de la méthodologie que propose le Conseil du Trésor – l'approche de la chaîne des résultats des mesures de rendement –, nous prendrons en considération les meilleurs moyens de mesurer nos progrès et notre niveau de réussite.

## PARTIE V : Organisation

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a été créé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983.

Pour réaliser ses objectifs et fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les résultats stratégiques visés, le Commissariat axe son travail sur les secteurs d'activité suivants :

- ⇒ La protection des renseignements personnels – secteur public fédéral
- ⇒ La protection des renseignements personnels – secteur privé
- ⇒ La gestion intégrée

Le **secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur public fédéral** met l'accent sur toutes les activités liées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le **secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé** met l'accent sur les activités liées à l'application de la *LPRPDÉ*.

Le **secteur d'activité de la gestion intégrée** met l'accent sur toutes les activités liées au soutien administratif du Commissariat.

Même si nous présentons le secteur public fédéral et le secteur privé comme deux secteurs distincts, plusieurs des activités qui sous-tendent ces deux secteurs sont souvent communes jusqu'à un certain point. De plus, la gestion intégrée n'existe pas comme une fin en soi; il s'agit plutôt d'un ensemble de services de soutien des principales activités du programme du Commissariat. Pour mieux rendre compte de nos priorités, et de la manière dont le Commissariat fonctionne concrètement, dans le Rapport sur les plans et priorités de l'année prochaine nous prévoyons revoir l'architecture des activités du programme et notre façon de justifier l'utilisation des ressources.

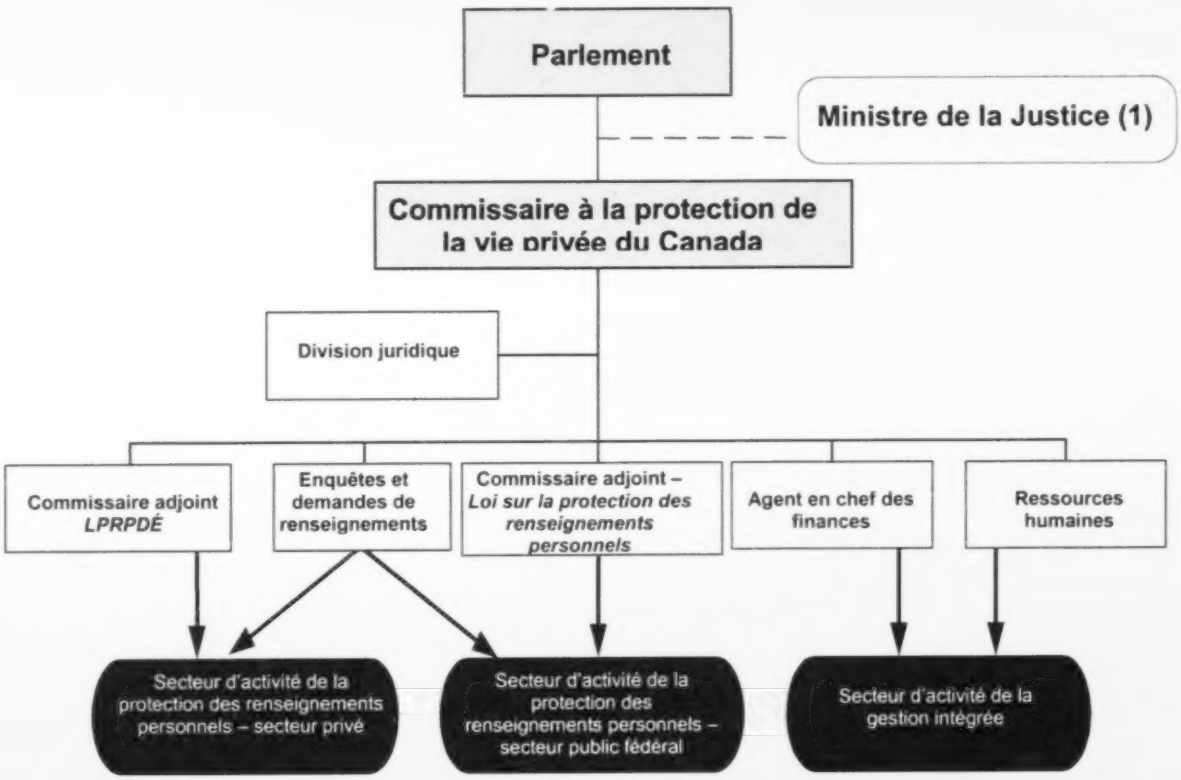
(En milliers de dollars)

| Résultat stratégique | Secteur d'activités | | | Total par résultat stratégique |
|---|---|---|---|---|
| | Secteur public fédéral | Secteur privé | Gestion intégrée | |
| Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent. | 1 890 | 2 814 | 640 | 5 344 |
| Être la vitrine du Parlement sur les questions de protection de la vie privée. | 1 104 | 966 | 372 | 2 442 |
| Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée. | 1 026 | 2 200 | 351 | 3 577 |
| **Total par secteur d'activité** | 4 020 | 5 980 | 1 363 | 11 363 |

Les montants qui figurent ci-dessus comprennent les contributions au régime d'avantages sociaux des employés qui sont des dépenses obligatoires pour le Commissariat.

## Responsabilisation

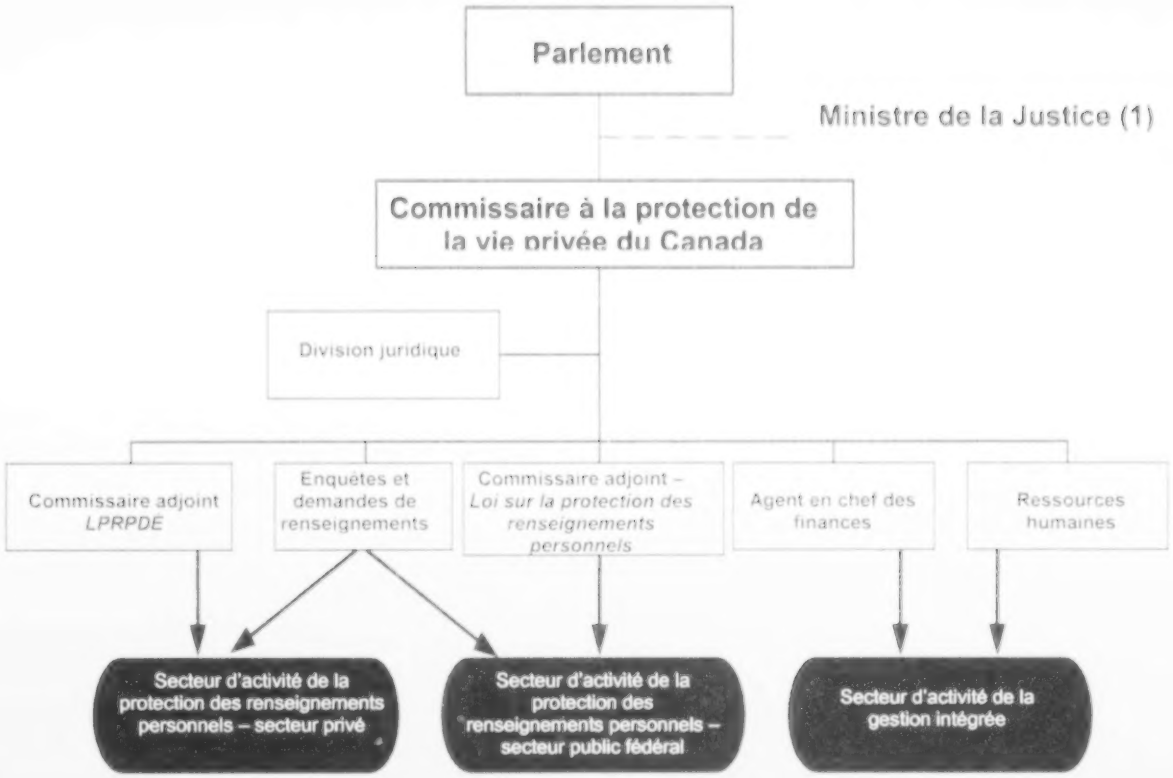
Structure organisationnelle du Commissariat en mars 2004.


Parlement
Ministre de la Justice (1)
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
Division juridique
Commissaire adjoint LPRPDÉ
Enquêtes et demandes de renseignements
Commissaire adjoint – Loi sur la protection des renseignements personnels
Agent en chef des finances
Ressources humaines
Secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé
Secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur public fédéral
Secteur d'activité de la gestion intégrée

(1) La Commissaire à la protection de la vie privée est un haut fonctionnaire du Parlement, nommé par le gouverneur en conseil, après que le Sénat et la Chambre des communes ont adopté une résolution en vue d'avaliser sa nomination. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le CPVP est désigné par décret comme un Ministère. Par conséquent, on l'a établi sous le régime de l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et il rend compte au Parlement de sa gestion financière par l'entremise du ministre de la Justice. La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement et doit rendre compte de tous les résultats obtenus.

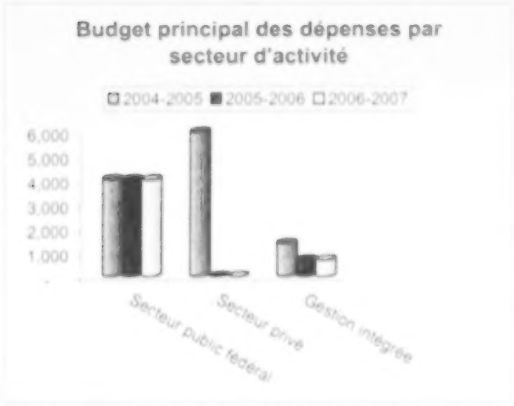
## Responsabilisation

Structure organisationnelle du Commissariat en mars 2004.


Parlement
Ministre de la Justice (1)
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
Division juridique
Commissaire adjoint LPRPDE
Enquêtes et demandes de renseignements
Commissaire adjoint – Loi sur la protection des renseignements personnels
Agent en chef des finances
Ressources humaines
Secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé
Secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur public fédéral
Secteur d'activité de la gestion intégrée

(1) La Commissaire à la protection de la vie privée est un haut fonctionnaire du Parlement, nommé par le gouverneur en conseil, après que le Sénat et la Chambre des communes ont adopté une résolution en vue d'avaliser sa nomination. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le CPVP est désigné par décret comme un Ministère. Par conséquent, on l'a établi sous le régime de l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et il rend compte au Parlement de sa gestion financière par l'entremise du ministre de la Justice. La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement et doit rendre compte de tous les résultats obtenus.

**Ressources financières et équivalents temps plein (ETP) requis par le Commissariat pour atteindre ses résultats (des détails supplémentaires figurent dans les annexes).**



La diminution du financement et des ETP qui commence en 2005-2006 reflète l'objectif du gouvernement de revoir le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé. Le financement de ce secteur d'activité a été versé à l'origine en 2000-2001, année de l'adoption de la *LPRPDÉ*. À cette époque, les besoins en matière de ressources permanentes ne pouvaient être déterminés de manière satisfaisante vu l'incertitude liée à l'effet de la *LPRPDÉ* sur les activités du Commissariat. Au départ, on avait prévu que cet examen des besoins de financement serait terminé en 2003-2004, mais il a dû être remis étant donné le renouveau institutionnel requis à la suite des problèmes du CPVP, mis en lumière dans le Rapport de la vérificatrice générale qui a été déposé en septembre 2003. Dans l'intervalle, les dépenses prévues pour l'application de la *LPRPDÉ* en 2004-05 sont de 6,7 millions de dollars.

**Le Commissariat travaillera en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour rétablir un cadre financier permanent approprié pour avril 2005.**

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Elle reçoit l'appui de deux commissaires adjoints : un commissaire adjoint à la protection de la vie privée est responsible de la RPRPDÉ tandis que l'autre commissaire adjoint est responsible de la *Loi sur la protection des renseignmements personnels*.

**Enquêtes et demandes de renseignements**

La Direction des enquêtes et des demandes de renseignements relève directement de la Commissaire à la protection de la vie privée. La Direction est chargée de mener des enquêtes, au nom de la Commissaire, sur les plaintes que déposent les particuliers aux termes de l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Les enquêtes du Commissariat permettent essentiellement de déterminer si les droits à la vie privée des personnes ont été enfreints et si ces dernières ont pu avoir accès à leurs renseignements personnels. Lorsque les droits à la vie privée et le droit d'accès ont été transgressés, le processus d'enquête cherche à trouver des voies de recours pour les personnes et à empêcher que les violations ne se reproduisent.

Les approches privilégiées pour résoudre les plaintes sont la médiation et la conciliation, et des mesures correctives sont prises au besoin. La Commissaire a le pouvoir d'assigner des témoins, de faire prêter serment et de recevoir des preuves si les parties ne veulent pas coopérer. Dans certaines circonstances, elle peut saisir la Cour fédérale de certaines affaires.

Jusqu'à ce jour, toutes les plaintes déposées auprès de la Commissaire ont été résolues sans qu'elle ait eu besoin d'exercer ces pouvoirs d'enquête officiels, grâce à la libre coopération des parties à l'enquête.

La Division des demandes de renseignements répond chaque année à des milliers de demandes provenant du grand public et d'organismes qui s'adressent au Commissariat afin d'obtenir des conseils et de l'aide au sujet de toutes sortes de questions liées à la protection des renseignements personnels.

**Division juridique**

La Division juridique, dirigée par l'avocate générale, relève directement de la Commissaire à la protection de la vie privée; elle fournit des avis juridiques et stratégiques ainsi qu'un appui juridique à la Commissaire en ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *LPRPDÉ*.

**Gestion intégrée**

La Direction de la gestion intégrée, dirigée par l'Agent en chef des finances et relevant de la Commissaire à la protection de la vie privée, fournit des avis et des services de gestion intégrée (services financiers, technologie de l'information et services d'administration générale) aux cadres et au personnel.

La Direction de la gestion intégrée jouera un rôle de direction dans un certain nombre d'initiatives d'importance liées à l'objectif du CPVP de devenir un organisme parlementaire bien géré, efficace et efficient. Son rôle le plus important sera d'être l'initiatrice de la mise en application du plan de la fonction de contrôleur moderne. C'est, en effet, un élément essentiel de la stratégie globale de renouvellement organisationnel du Commissariat. En outre, au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction de la gestion intégrée dirigera la modification des processus administratifs visant à simplifier les activités essentielles du Commissariat et à les rendre plus efficaces, y participera ou les appuiera.

Dans le domaine des technologies de l'information, nous prévoyons mettre à jour l'infrastructure du réseau du Commissariat, et acquérir et mettre en place les applications à l'appui des nouvelles exigences opérationnelles, selon les ressources dont nous disposerons. Des propositions spécifiques feront l'objet d'une analyse de rentabilisation et seront directement liées aux priorités opérationnelles. En outre, nous voulons investir dans l'achat d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs et de leurs applications types. Au cours des années antérieures, l'investissement dans ces types d'outils et d'applications a été limité parce que le Commissariat avait d'autres priorités. Cela signifie que le Commissariat sera en mode de rattrapage dans une certaine mesure au cours des prochaines années et que des investissements de base en matière d'infrastructure seront nécessaires pour faire en sorte que tout le personnel ait accès aux applications de base.

**Ressources humaines**

Les Ressources humaines, qui relèvent aussi directement de la Commissaire à la protection de la vie privée, sont responsables de la gestion et de l'exécution d'un programme d'ensemble de gestion des ressources humaines qui touche divers domaines dont la dotation, la classification, les relations avec le personnel, la planification des ressources humaines, l'apprentissage et le perfectionnement, l'équité en matière d'emploi, les langues officielles et la rémunération. Cela comprend suivre l'évolution des tendances et des orientations en matière de RH, entretenir des relations avec des homologues des RH à la Commission de la fonction publique, au Secrétariat du Conseil du Trésor (Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique), à TPSGC, au Bureau du Conseil privé, avec la Commissaire aux langues officielles, les agents négociateurs, etc. Au cours de l'exercice 2004-2005, les priorités de la Direction des ressources humaines seront notamment d'élaborer un plan global des RH, une stratégie détaillée de la dotation, une stratégie de l'apprentissage avec le CCG pour l'ensemble du personnel, des programmes pour les employés et des politiques des RH améliorés de même que de nouvelles initiatives sur la santé en milieu de travail.

Il y a également trois autres Directions au Commissariat qui relèvent du Commissaire adjoint à la protection de la vie privée responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce sont la Direction des examens et des pratiques en matière de vie privée, la Direction de la recherche et de la politique, et la Direction de l'éducation du public et des communications.

**Examens et pratiques en matière de vie privée**

La Direction des examens et pratiques en matière de vie privée relève du Commisssaire adjoint à la protection de la vie privée responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette Direction évalue dans quelle mesure les organisations respectent les exigences stipulées dans les deux lois fédérales sur la question.

En se basant sur des objectifs et des critères normalisés et acceptés, la Direction examine, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la conformité à la loi et elle procède à des vérifications aux termes de l'article 18 de la *LPRPDÉ*.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise la Commissaire à vérifier si les institutions fédérales se conforment à la Loi. La *LPRPDÉ* lui permet de vérifier l'application de la Loi par des organismes privés « si elle a des motifs raisonnables de croire » que ces organismes contreviennent à une disposition de la *Loi*.

De par les pouvoirs conférés à la Commissaire, le personnel de la Direction peut faire prêter serment, recevoir des preuves et pénétrer, à toute heure convenable, dans des locaux s'il le juge opportun.

Elle prête également assistance aux organismes des secteurs public et privé au sujet des façons de traiter de manière équitable des renseignements personnels dans le cadre de toute initiative ayant une incidence sur la protection de la vie privée.

En plus d'exercer des fonctions d'assurance de la conformité et de vérification, la Direction reçoit et analyse les rapports d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), préparés par des ministères fédéraux conformément à la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* élaborée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Elle formule aussi des commentaires et des recommandations sur ces rapports.

La politique d'ÉFVP, qui est entrée en vigueur en mai 2002, exige que les ministères et organismes fédéraux entreprennent une ÉFVP pour tous les nouveaux programmes et services qui pourraient avoir des répercussions sur la vie privée des particuliers. Cette politique requiert également que les ministères et organismes fédéraux qui mènent ces ÉFVP consultent le CPVP.

Grâce aux conseils éclairés qu'elle donne, la Direction des examens et des pratiques en matière de vie privée aide à faire en sorte que les risques au chapitre de la protection des renseignements personnels que présentent des services et programmes particuliers soient repérés adéquatement et à ce que des mesures appropriées soient prises en vue de les atténuer. Comme on l'a dit précédemment, ce rôle doit être examiné en fonction des contraintes en matière de ressources et des nouvelles priorités.

**Recherche et politique**

La Direction de la recherche et de la politique relève du Commissaire adjoint responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction de la recherche et de la politique sert de centre d'expertise où l'on s'occupe des nouveaux enjeux liés à la protection de la vie privée tant au Canada qu'à l'étranger. La Direction est responsable des recherches sur les nouvelles tendances, de la surveillance des initiatives en matière de réglementation et de législation, de l'analyse de questions clés et de l'élaboration de politiques et de propositions visant à faire progresser la protection des droits à la vie privée.

La Direction soutient la Commissaire, les commissaires adjoints et les autres directions dans la mesure où elle indique les législations, nouveaux programmes et nouvelles technologies qui soulèvent des préoccupations en matière de la protection des renseignements personnels elle donne des conseils stratégiques et des possibilités d'action, rédige des documents de travail et des exposés de principe à l'intention du public portant sur des questions de protection de la vie privée, et elle prépare des documents d'information destinés à la Commissaire et aux autres membres du personnel qui s'adressent au grand public.

Une partie non négligeable du travail de cette Direction porte sur l'appui accordé à la Commissaire et aux commissaires adjoints afin qu'ils puissent donner des conseils aux membres du Parlement sur la législation ou les programmes gouvernementaux susceptibles d'avoir des répercussions sur la protection de la vie privée. Ce faisant, la Direction travaille en étroite collaboration avec d'autres unités du CPVP, notamment la Division juridique.

**Éducation du public et communications**

La Direction de l'éducation du public et des communications relève du Commissaire adjoint responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Une des priorités principales du Commissariat à la protection de la vie privée est de favoriser la compréhension des obligations et des droits en matière de protection des renseignements personnels, et cette Direction aide le Commissariat à s'acquitter de ce mandat. Il importe que les particuliers comprennent leurs droits et que les organisations prennent leurs responsabilités aux termes des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

En plus de fournir des conseils en matière de communications stratégiques à la Commissaire à la protection de la vie privée et aux commissaires adjoints, la Direction de l'éducation du public et des communications planifie et exécute un certain nombre d'activités de communication et d'éducation du public au nom du Commissariat, notamment des séries de conférences et d'événements spéciaux, les relations avec les médias, la publicité, la production et la diffusion de matériel d'éducation et de promotion, l'élaboration de contenu pour le site Web du Commissariat, sans oublier les activités de communication internes.

## Dépenses prévues du CPVP

| (En milliers de dollars) | Prévision de dépenses 2003-2004 | **Dépenses prévues 2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 [1] | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Protection des renseignements personnels – secteur public fédéral | 4 201 | **4 020** | 4 013 | 4 013 |
| Protection des renseignements personnels – secteur privé | 5 668 | **-** | - | - |
| Gestion intégrée | 1 363 | **679** | 679 | 679 |
| **Total budget principal des dépenses** | **11 232** | **4 699** | **4 692** | **4 692** |
| **Rajustements** [3] | | | | |
| Mesures correctrices 2003-2004 | 673 | | | |
| *Renouvellement du financement de la LPRPDÉ* | | | | |
| Protection des renseignements personnels – secteur privé | | **5 980** | | |
| Gestion intégrée | | **684** | | |
| **Total des rajustements** | **673** | **6 664** | - | - |
| **Dépenses prévues nettes** [2] | 11 905 | **11 363** | 4 692 | 4 692 |
| Plus : Services reçus sans frais | 1 251 | **1 218** | - | - |
| **Coût net du programme** | **13 156** | **12 581** | **4 692** | **4 692** |
| **Équivalents temps plein (ETP)** | 100 | **100** | 50 | 50 |

[1] La diminution du financement et des ETP qui commence en 2005-2006 reflète l'objectif du gouvernement de revoir le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels –secteur privé. Le financement de ce secteur d'activité a été versé à l'origine en 2000-2001, année de l'adoption de la *LPRPDÉ*. À cette époque, les besoins en matière de ressources permanentes ne pouvaient être déterminés de manière satisfaisante vu l'incertitude liée à l'effet de la *LPRPDÉ* sur les activités du Commissariat. Au départ, on avait prévu que cet examen des besoins de financement serait terminé en 2003-2004, mais il a dû être remis étant donné le renouveau institutionnel requis à la suite des problèmes du CPVP, mis en lumière dans le Rapport de la vérificatrice générale qui a été déposé en septembre 2003. Dans l'intervalle, le financement nécessaire à l'application de la *LPRPDÉ* a été approuvé conformément au montant d'origine, pour 2004-2005 seulement.

**Le Commissariat travaillera en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor en 2004-2005 pour établir un cadre financier permanent approprié.**

[2] Reflètent la meilleure prévision de dépenses nettes totales jusqu'à la fin de l'exercice financier.

[3] Les rajustements visent à s'adapter aux autorisations obtenues depuis le dépôt du budget principal des dépenses et comprennent les postes du budget supplémentaire des dépenses et les transferts de crédits du SCT pour diverses initiatives.

**Les rajustements pour 2003-2004, qui s'élèvent à 673 k$, comprennent** :

- 621 k$ pour les mesures correctrices;
- Transfert de 162 k$ – crédit 5 – déficits au chapitre de la rémunération pour les indemnités de départ et les congés de maternité
- Transfert de 64 k$ – crédit 15 – conventions collectives
- Transfert de 60 k$ – crédit 10 – fonction moderne de contrôleur
- (234 k$) dépassement des crédits pour 2002-2003

**Les rajustements prévus pour 2004-2005 s'élevant à 6 664 k$ comprennent :**

- 6 664 k$ pour le renouvellement du financement du secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé.

# PARTIE VI : Annexes

## Annexe 1 : Sommaire des paiements de transfert

| (En milliers de dollars) | Prévisions de dépenses 2003-2004 | **Dépenses prévues 2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| **Contributions** | | | | |
| Protection des renseignements personnels – secteur privé | - | **198** | - | - |
| **Total des paiements de transfert** | - | 198 | - | - |

## Annexe 2 : Coût net du programme pour 2003-2004

| **(En milliers de dollars)** | **2004-2005** |
|---|---|
| **Dépenses prévues nettes** | 11 363 |
| *Plus : Services reçus sans frais* | |
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | 647 |
| Contributions s'appliquant à la part de l'employeur de la prime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor | 571 |
| **Coût net du programme** | **12 581** |

## PARTIE VII : Renseignements supplémentaires

### 1. Lois administrées par la Commissaire à la protection de la vie privée

La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement du Canada et elle est responsable de l'application des lois suivantes :

| | |
|---|---|
| ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** | N.R.C. (1985), ch. P21, modifiée en 1997, ch. 20, art. 55 |
| ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*** | 2000, ch. 5 |

### 2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sont affichés sur le site Web du Commissariat.

- **Rapport annuel 2002-2003 du Commissaire à la protection de la vie privée**. Disponible sous forme de disquette et en version papier auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3; tél. : (613) 995-8210. Site Web du Commissariat : www.privcom.gc.ca.

- **Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2003**. Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2003. On peut se le procurer dans les librairies locales ou par la poste; s'adresser à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9.

- **Budget des dépenses 2003-2004 : *Rapport sur les plans et les priorités***. Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2003. On peut se le procurer dans les librairies locales ou par la poste; s'adresser à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9.

- **Vos droits en matière de protection des renseignements personnels, un guide à l'intention des Canadiens sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.** On peut se le procurer au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3, dont le numéro de téléphone est le (613) 995-8210, ou le consulter sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : www.privcom.gc.ca.

- **Protection des renseignements personnels : vos responsabilités, un guide sur la *Loi sur la protection des documents personnels et les documents électroniques*.** On peut se le procurer au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3, dont le numéro de téléphone est le (613) 995-8210, ou le consulter sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : www.privcom.gc.ca.

- Site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : www.privcom.gc.ca

## 3. Pour de plus amples renseignements

Bob Hertzog
Agent en chef des finances
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
Place de Ville, tour B
112, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 996-5336
Télécopieur : (613) 947-6850